Marcos Divino da Silva

GUIA PRÁTICO DO CONSUMIDOR

Relações de consumo

GUIA PRÁTICO
DO CONSUMIDOR:

Relações de Consumo

Marcos Divino da Silva

CBJE

Sobre o Autor

Marcos Divino da Silva

Jurista, Escritor, Conferencista, Professor e Pesquisador Jurídico.

Membro do Instituto de Defesa do Consumidor e da Associação Brasileira dos Advogados.

Integrante da comissão de elaboração do Projeto de Lei do Senado n.º 349/04.

Autor da grandiosa obra Filosófica: Condutas do Ser Humano.

Colaborador em vários sites jurídicos e revistas, com diversos artigos publicados em renomados periódicos.

Conferencista sempre requisitado e aclamado, tendo participado de inúmeras conferências, congressos, debates e seminários, como conferencista e debatedor.

Contato com o autor
marcos@marcosds.com

http://www.marcosds.adv.br

Aos meus queridos pais Divino José da Silva e Laudelina
Francisca da Silva, exemplos de humildade e honra;
À Juliana Silva, que encanta min'alma e meu viver.

"Deus deixou várias coisas para terminar, de modo que o homem possa exercer suas habilidades.
Deixou a eletricidade nas nuvens e o óleo no fundo da terra;
Criou os rios sem pontes, as florestas sem estradas, os campos sem casas;
Deixou as pinturas do lado de fora dos quadros, os sentimentos para serem descritos, as montanhas para serem conquistadas, os problemas para serem resolvidos...
Deus deixou várias coisas para terminar, de modo que o homem possa compartilhar a alegria da criação."

(Paulo Coelho)

APRESENTAÇÃO

Esta obra fornece uma visão para a busca de um conhecimento das relações consumeristas, fornecendo conhecimentos avocados da melhor doutrina pátria.

Traz em seu bojo abordagem doutrinária, citações de jurisprudências atuais de nossos Tribunais em ratificação à doutrina, além da menção, quando necessária, de artigos do Código de Defesa do Consumidor sobre a temática das relações de consumo, título desta obra.

Este livro, de Marcos Divino da Silva, acompanha tal linha de raciocínio. Não descura de aspectos teóricos e práticos, úteis ao dia-a-dia, procurando intercalar aos seus modestos comentários sobre o assunto, opiniões abalizadas de ilustres jurisconsultos das mais altas esferas jurídicas.

Abrangesse inúmeros tópicos, sem ter, contudo, a pretensão de esgotar a matéria. Esforçando apenas para fornecer um roteiro amplo e confiável àqueles que necessitem de uma consulta rápida e prática.

Assim, os temas abordados de forma sintética, sem a intenção de discutir teses ou abordar profundamente aspectos do Direito do Consumidor, devendo ser utilizado como instrumento de roteiro para consultas aos conflitos consumeristas e como orientações diversas sobre as problemáticas cotidianas.

Apesar de ser um ramo novo do arcabouço jurídico, o direito do consumidor por lidar com área econômica se faz presente no nosso cotidiano, compreendê-lo, vislumbrar seu dinamismo é de fundamental importância para todos os cidadãos.

Vivemos em um estado de direito sob a égide de um regime democrático. Neste contexto a cidadania tem uma importância muito grande e deve sempre se nortear pelos direitos e deveres das pessoas.

O crescimento e contínuos avanços das tecnologias fizeram com que fossem inseridas na mente do consumidor as idéias de que ele estava precisando de mais objetos que até o momento nunca sentira necessidade de adquirir em sua vida cotidiana.

Podemos perceber que esses problemas influenciaram sensivelmente a vida dos consumidores, quer seja pela alta dos preços, queda na qualidade de vida ou aumento da poluição.

Deste modo, surge a grande necessidade de informações sobre as relações de consumo. Uma vez que a lei nº 8.078/90 estabelece direitos e obrigações de consumidores e fornecedores, para evitar que os primeiros sofram qualquer tipo de prejuízo. Sendo esta lei de ordem pública não pode ser contrariada nem por acordo entre as partes.

PREFÁCIO

No Brasil, o direito do consumidor surgiu entre as décadas de 40 e 60, quando foram sancionados diversas leis e decretos federais legislando sobre saúde, proteção econômica e comunicações. Dentre todas, pode-se citar a lei nº 1.221/51, denominada lei de Economia Popular; a lei delegada nº 4/62; a Constituição de 1967 com a Emenda nº 1/69, que consagrou a defesa do consumidor; e a Constituição Federal de 1988, que apresenta a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica e que expressamente determinou a criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O CDC fala em produtos, que seriam quaisquer bens móveis ou imóveis, materiais ou imateriais, duráveis e não duráveis e em serviços. Outro ponto é que o Código Civil fala em defeitos ocultos que tornem a coisa imprópria para o uso ou diminuam o seu valor. Por sua vez o Código de Defesa do Consumidor acrescenta que o defeito pode até mesmo ser de fácil constatação e que a coisa poderá ser enjeitada por não conferir com as especificações da embalagem, do rótulo, da propaganda, etc.

Além disso, o prazo decadencial para substituir, devolver ou pedir abatimento do preço da coisa também foi ampliado pelo CDC.

Com o advento dos meios de comunicações, resultou da propaganda informativa o marketing, desenvolvido em forma de propaganda de guerra, com o objetivo de escoar a produção no mercado. Com isso, aumentaram os problemas relacionados à produção e ao consumo, em face de uma competitividade altamente sofisticada por causa das novas mídias e das próprias complexidades dos mercados surgidos do advento do marketing científico. Passou-se então a praticar uma concorrência desleal, fortalecendo a tendência da formação dos cartéis, trustes e oligopólios, o que sem dúvida, colaborou, dentre outros motivos, para o agravamento dos problemas sociais e conflitivos urbanos em decorrência da concentração de renda.

SUMÁRIO

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Para melhor se compreender o corpo principiológico. O Código de Defesa do Consumidor traz em seu art. 4° de acordo com a nova redação dada ao artigo pela Lei n.° 9.008, de 21 de março de 1995, *in verbis:*

Art. 4.° A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade;

III - harmonização dos interesses dos particulares dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII- estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Pode-se dizer serem seis os princípios fundamentais da Política Nacional das Relações de Consumo, conforme analisados nos sub tópicos que se seguem.

VULNERABILIDADE

Este princípio, atua como elemento informador da Política Nacional das Relações de Consumo, e é tido como o núcleo base de onde se irradia todos os outros princípios informadores do sistema consubstanciado no Código de Defesa do Consumidor.

Isto acontece, a partir do momento em que se examina a cadeia consumerista, ao perceber que o consumidor é o elemento mais fraco dela, por não dispor do controle sobre a produção dos produtos, conseqüentemente acaba se submetendo ao poder dos

detentores destes, no que surge à necessidade da criação de uma política jurídica que busque a minimização dessa disparidade na dinâmica das relações de consumo.

A vulnerabilidade, qualidade ontológica é indissociável do consumidor numa relação de consumo, de acordo com o conceito legal preceituado pelo art. 2° da Lei n.º 8.078/90, independentemente da sua condição social, cultural ou econômica, sejam eles consumidores pessoas jurídicas ou pessoas físicas.

Deve-se notar também que, a vulnerabilidade do consumidor não se confunde com a hipossuficiência, que é uma característica restrita a determinados consumidores, que além de presumivelmente vulneráveis são também, em sua situação individual carentes de condições culturais ou materiais, como por exemplo, os analfabetos quando se encontram diante de uma situação em que podem assinar um contrato de plano de saúde sem os devidos esclarecimentos a respeito de suas cláusulas contratuais contidas no corpo contratual, ou então, crianças que são expostas diariamente aos diversos anúncios de chocolates, entre outros alimentos supérfluos em que o exagero no consumo destes podem levá-las a ter vários problemas no seu desenvolvimento natural, por estarem desprovidas de outros indispensáveis alimentos em sua dieta.

“A vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educadores ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns, até mesmo a uma coletividade, mas nunca a todos os consumidores” (Antônio Herman de Vasconcelos e BENJAMIN, 1991, p. 224-225).

Diante disso temos que, numa hipotética situação, determinado médico neurocirurgião de grandes títulos durante a carreira, ao levar um automóvel seu numa

oficina mecânica para a realização de reparos no veículo, pode ser considerado vulnerável frente ao fornecedor (neste caso, a oficina mecânica prestadora do serviço), por não conhecer nada a respeito de mecânica de motores automotivos.

Além destas constatações, observa-se também que o princípio da vulnerabilidade de acordo com Nelson Nery Júnior (1991, p. 320) que "permeia as relações de consumo está em verdade a dar realce específico, ao princípio constitucional da isonomia, dispensando-se tratamento desigual aos desiguais". Todavia, esta expressão "tratamento desigual aos desiguais" de Aristóteles, é insuficiente para desate do problema. Sem fazer contestação ao teor do que nela se contém e reconhecendo, sua validade como ponto de partida, segundo Celso Antônio Bandeira de Melo (2002, p. 11): "deve-se negar-lhe o caráter de termo de chegada, pois entre um e outro extremo serpeia um fosso de incertezas cavado sobre a intuitiva pergunta que aflora ao espírito: *Quem são os iguais e quem são os desiguais?*".

E de acordo com Hans Kelsen têm-se as seguintes condições:

A igualdade dos sujeitos na ordenação jurídica, garantida pela Constituição, não significa que estes devam ser tratados de maneira idêntica nas normas e em particular nas leis expedidas com base na Constituição. A igualdade assim entendida não é concebível: seria absurdo impor a todos os indivíduos exatamente as mesmas obrigações ou lhes conferir exatamente os mesmos direito sem fazer distinção entre eles, como por exemplo, entre crianças e adultos, indivíduos mentalmente sadios e alienados, homens e mulheres.

Sob esta ótica, se percebe que é mister da legislação de Defesa do Consumidor colocar em equilíbrio jurídico o consumidor e fornecedor, já que este é a parte

detentora dos mecanismos que induzem aquele, ao consumo tanto básico quanto exagerado, ao colocá-lo sob um intenso bombardeamento de anúncios, além de deter o processo tecnológico da fabricação de seus produtos.

Daí o porquê se parte do princípio da fraqueza manifesta do consumidor no mercado, não apenas sobre o aspecto técnico, mas também sob o aspecto econômico, para armá-lo de certos instrumentos para que ele possa melhor defender-se.

DEVER GOVERNAMENTAL

Este princípio, elencado nos incisos II, VI e VII do art. 4° do CDC, deve ser compreendido sob dois principais aspectos:

O primeiro é o da responsabilidade atribuída ao Estado, enquanto sujeito máximo organizador da sociedade, ao prover o consumidor, seja ele pessoa jurídica ou pessoa física, dos mecanismos suficientes que proporcionam a sua efetiva proteção, seja através da iniciativa direta do Estado ou até mesmo de fornecedores, dos mais diversos setores e interesses nas relações consumeristas;

O segundo aspecto é o enfoque sob o princípio do dever governamental, em que é dever do próprio Estado de promover continuadamente a racionalização e melhoria dos serviços públicos, ao surgir aqui à figura do Estado-fornecedor além de suas eventuais responsabilidades.

GARANTIA DE ADEQUAÇÃO

É o princípio que emana a necessidade da adequação dos produtos e serviços ao binômio, qualidade

e segurança, atendendo completamente aos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, elencado no *caput* do art. 4° do CDC, consistente no atendimento dos eventuais problemas dos consumidores, no que diz respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria da sua qualidade de vida.

A concretização desse princípio, diz respeito ao binômio, qualidade e segurança, que é o fim perseguido pelo sistema de proteção e defesa do consumidor, fica a cargo do fornecedor que será oficialmente auxiliado pelo Estado, a quem está incumbido o dever de fiscalização, que é uma outra atribuição do princípio de dever governamental.

Preocupadas com tais aspectos, várias empresas, têm criado os conhecidos departamentos de atendimento ao consumidor, que demonstram uma dupla atribuição: Ao mesmo tempo em que recebem reclamações de determinados produtos ou serviços, também recebem valiosas sugestões de consumidores, instruindo-os em como melhor servi-los, o que contribui de maneira inteligente para o desenvolvimento das próprias atividades empresariais.

Atualmente, fala-se muito na chamada qualidade total, demarcando o Código que as empresas deverão ser incentivadas para a criação de mecanismos eficazes de controle de qualidade de produtos e serviços, uma vez que o CDC é adepto do princípio da responsabilidade objetiva, aliada à inversão do ônus da prova, indica que a prevenção de danos é a política que deve ser prioritariamente buscada pelas empresas.

Por fim, vale ressaltar também que o princípio da garantia de adequação contido no art. 4°, II, "d" e V do Código de Defesa do Consumidor encontra-se amparado pela inteligência dos art. 8°, parágrafo único e art.10°,

§§ 1°, 2° e 3° do mesmo diploma, *in verbis*, respectivamente:

Art. 8° Os produtos e serviços no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1° O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores mediante anúncios publicitários.

§ 2° Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3° Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

BOA-FÉ

Este princípio nas relações de consumo, que traz uma carga significativa de regra geral de comportamento, está expressamente referido no inciso III, do art. 4° do CDC, e de certa maneira, encontra-se difundido em grande parte dos dispositivos do mesmo diploma legal, desde a instituição de seus direitos básicos, percorrendo pelo capitulo referente à reparação por danos pelo fato do produto, e orientando basicamente os capítulos referentes às práticas comerciais, a publicidade, e a proteção contratual, merecedora de especial destaque de acordo com o inciso IV do art. 51, que considera nulas de pleno direito cláusulas contratuais que sejam incompatíveis com a boa-fé e eqüidade.

A harmonia das relações de consumo e a transparência, indicadas no *caput* do art. 4° como um dos escopos da Política Nacional das Relações de Consumo, serão o resultado da conduta geral da boa-fé, que deve ser buscada pelos dois pólos componentes das relações de consumo: consumidor e fornecedor, mesmo que ocupem posições antagônicas frente ao conflito de seus interesses.

Nesse sentido, os componentes da relação consumerista devem buscar o objetivo comum de melhor e com mais eficiência, fazer circular produtos e serviços com objetivo da geração de riquezas e benefícios a todos os integrantes do mercado de consumo.

Será a boa-fé, um conceito ético, moldado nas idéias de proceder com correção, com dignidade, pautando sua atitude pelos princípios da honestidade, da boa intenção e no propósito de a ninguém prejudicar.

Como se pode perceber, o primado básico da boa-fé será o princípio máximo orientador do CDC, e é

através deste princípio nuclear que não apenas os pólos atuantes da relação de consumo, devem se localizar no momento do ato de consumo, mas até a própria legislação consumerista sofre reflexos dele, como por exemplo, o princípio da transparência que não deixa de ser um reflexo da boa-fé exigida aos agentes contratuais.

INFORMAÇÃO

Antes de se iniciar este tópico, necessário é citar a importância da informação de acordo com o jurista Luis Gustavo Grandinetti Castanho de Carvalho (2002, p. 255), em que este revela um importante pensamento a respeito da informação:

"Não há sociedade sem comunicação de informação. A história do homem é a história da luta entre idéias, é o caminhar dos pensamentos. O pensar e o transmitir o pensamento são tão vitais para o homem como a liberdade física".

Como se vive num mundo globalizado em que a tecnologia a cada dia que passa caminha a passos cada vez mais largos, percebe-se que a informação circula com maior velocidade por estar difundida nos mais variados meios de comunicação que a massificam com muito mais intensidade, fazendo com que a informação passe a ter uma relevância jurídica antes não reconhecida.

Será deste interesse jurídico, o de saber melhor no ato da decisão, para que o homem não seja levado a assumir comportamentos que não correspondam a uma perfeita compreensão da realidade, que o direito de informação existirá expressamente no Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, com o objetivo de coibir que os

cidadãos sejam levados a consumir pela ilusão, e não através da realidade.

Desse modo será a informação, o elemento regente da lei nº 8.078/90 ao ter como corolário a educação.

Todavia há de ressaltar-se que, independentemente da preocupação que os redatores da lei consumerista brasileira tiveram com a informação, esta só poderá ser estendida aos cidadãos de maneira mais eficiente, se as autoridades derem mais atenção à educação básica, que é uma condição indispensável para o completo exercício da cidadania.

Uma proposta a esta problemática, seria a introdução, ou melhor dizendo, reintrodução da disciplina de educação moral e cívica nos currículos escolares de ensino médio e fundamental, com o objetivo de fazer com que crianças e adolescentes comecem a criar uma cultura para melhor consumirem e orientarem seus pais, durante o ato de consumo, como por exemplo, saber avaliar a qualidade do produto além de suas condições de higiene, suas condições de exposição para venda, dos componentes artificiais, do valor calórico dos alimentos que devem estar dispostos numa tabela nutricional impressa no rótulo das embalagens, o prazo de validade para consumo dos produtos, dentre outros aspectos de cunho sócio-econômico.

Todavia Hélio Jaguaribe chama atenção desta questão social da seguinte maneira: “O Brasil tem demonstrado capacidade para mobilizar forças e enfrentar problemas sociais. Em tempos recentes, as comunicações, o programa do álcool, as hidrelétricas, a industrialização diversificada, a produção de grãos e a ampliação do comércio exterior, em diferentes setores, constituíram provas eloqüentes dessa afirmação”.

A educação do povo, entretanto, sendo questão da mais transcendente magnitude, pois dela também o equacionamento de todos os problemas, incluindo os políticos, sociais e econômicos, não tem acompanhado sequer as exigências mínimas do país, apesar de ser dever imperioso da nação para com seus filhos e garantia de seu próprio bem-estar.

Independentemente do instrumento jurídico que se tenha, por mais avançado que seja, acabará sempre se esbarrando nos problemas sociais, ou seja, na carência cultural que acompanha a população brasileira. Daí que várias empresas, sejam elas multinacionais ou nacionais acabam, na maioria das vezes, se aproveitando da ignorância alheia ao construir seus mega impérios econômicos centralizadores de preços e extintores de quaisquer modalidades de concorrência nos mercados.

ACESSO À JUSTIÇA

Primeiramente, far-se-á um breve relato deste princípio no campo constitucional do qual ele emana através do art. 5°, inciso XXXV da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 *in verbis:* "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito", e embora o destinatário principal desta norma seja o legislador, o comando constitucional atinge a todos indistintamente, vale dizer, não pode o legislador e ninguém mais impedir que o jurisdicionado vá a juízo deduzir pretensão.

Isto significa que todos têm direito do acesso à justiça para pleitear as tutelas jurisdicionais reparatórias ou preventivas, no que diz respeito a um direito, tanto direitos individuais quanto coletivos.

Todavia, este princípio não está expresso nos incisos do art. 4° do CDC, mas ele se reveste de suma importância, a partir do momento em que o legislador do diploma consumerista, teve como uma de suas grandes preocupações a busca pela criação de novos mecanismos, que pudessem facilitar ainda mais o acesso dos cidadãos à justiça, como um meio de defesa de seus direitos, daí se observarão consubstanciados em vários artigos do código alguns desses caminhos.

E para que o consumidor se atenha desta efetividade, conforme Arruda Alvim ensina em termos processuais, a palavra efetividade alcança uma conotação principalmente sociológica e não meramente jurídico-formal, mas no sentido de que o que conta, em última análise, não é tanto a existência de uma normatividade completa e lógica, em que todos os direitos são protegidos pela letra da lei e pelo sistema, mas tão somente aparentemente funcional, pois na verdade, normatividade jurídica, ainda que exaustiva, não é suficiente para satisfazer às aspirações sociais dos segmentos numericamente predominantes e desprotegidos da sociedade.

Antes de se prosseguir com o estudo deste princípio, vale a pena diferenciar o que são as concepções jurídico-formais, das concepções jurídico-materiais, apresentadas pelos autores, Antônio Carlos de Araújo Cintra; Ada Pellegrini Grinover e Cândido Rangel Dinamarco (1999, p. 40), em que a primeira é o exercício conjugado da jurisdição pelo Estado-juiz, ou seja, o complexo de normas e princípios que regem tal método de trabalho; já a segunda, é o corpo de normas que disciplinam as relações jurídicas referentes a bens e utilidades da vida, como o direito civil, penal, administrativo, comercial, tributário, etc.

A necessidade de se dar efetividade ao processo, e facilitação ao acesso à justiça, demandou que se fortalecesse o consumidor, ao inseri-lo numa ordem mais ampla a partir do instante em que se construiu mecanismos processuais que davam tratamento coletivo de pretensões individuais, que se agissem isoladamente pouquíssimas condições teriam de obterem um resultado mais satisfatório.

E por mencionar o tratamento coletivo, destacam-se brevemente as ações coletivas de modo geral, que visam à tutela dos interesses difusos, coletivos e os interesses individuais homogêneos de origem comum.

Com a criação de instrumentos adequados para a proteção do consumidor, nascem dois planos distintos de incidência. O primeiro, se relaciona às possibilidades que se criam para a efetivação da proteção do consumo em juízo, ao contribuir para que se extraia resultados claros e objetivos pertinentes ao direito de consumo. A segunda incidência não decorre do uso destes mecanismos em juízo, mas simplesmente de sua potencialidade de uso, ao clamar pela importância da mudança de mentalidade do consumidor, a partir do momento em que ele irá pressionar cada vez mais o Estado, no intuito de conseguir a tutela específica exigidas pelas relações de consumo, que demandam maior agilidade por parte dos órgãos públicos, armando o consumidor do seguinte *slogan* de que "*quem reclama sempre alcança*".

DEFINIÇÕES

O consumidor pode ser uma pessoa, várias pessoas ou ainda empresas que compram ou utilizam produtos e serviços, para uso próprio e fornecedores são empresas ou pessoas que produzem, montam, criam, constroem,

transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços.

Produtos são quaisquer bens móveis ou imóveis e serviços qualquer trabalho prestado mediante pagamento, inclusive serviços públicos, bancários, financeiros, de créditos e de seguros.

Os serviços públicos são aqueles prestados pelo poder público à população, como transportes, água, esgotos, telefone, luz, correios. Estes serviços podem ser prestados diretamente pelo poder público ou por empresas públicas e autarquias. O prestador de serviço público também é fornecedor, portanto, os serviços públicos devem ser adequados e eficazes.

Fornecedor são todas pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

É direito básico do consumidor ter a facilitação de defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, no processo civil quando a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes do projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes.

Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

ABRANGÊNCIA DE CONSUMIDOR

Art. 17 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) mostra a abrangência de quem é considerado consumidor, para efeitos da aplicação deste assunto. Assim, equipara a consumidor, terceiros vitimas pelo evento danoso.

Com este artigo todos os lesionados têm legitimidade para ajuizarem a ação. Esta legitimidade se justifica pelo fato que existe um nexo causal direto entre o fato danoso e a vítima. Havendo outras vítimas, nas quais vão se refletir os prejuízos mas de forma indireta.

É preciso esclarecer o sentido da palavra vítima, para determinar, com segurança, quem adquire a condição de credor na obrigação de reparar. Considera-se vítima, em princípio, a pessoa diretamente prejudicada pelo ato ilícito, conforme o princípio da causalidade imediata.

O direito de reclamar a indenização não nasce para os que sofreram prejuízo indiretamente ou de modo reflexo.

Para a doutrina majoritária e o código, para efeitos de reparação de danos por fato do produto e do serviço, equipara a consumidor todas as vítimas do evento.

DIREITOS DOS CONSUMIDORES

O CDC enumera os direitos básicos do consumidor. No entanto, outras situações que venham a causarem prejuízos, também são direitos dos consumidores, como a proteção à vida e à saúde; educação para o consumo; escolha de produtos e serviços; informação; proteção contra publicidade enganosa e abusiva; proteção contratual; indenização; acesso à justiça; facilitação de defesa de seus direitos; qualidade dos serviços públicos.

O mesmo código se preocupa com a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor contra produtos e serviços perigosos ou nocivos que ofereçam riscos. Produtos perigosos por natureza como, por exemplo, inseticidas e álcool, devem ser acompanhados por impressos próprios que tragam todas as informações necessárias sobre seu uso, composição, antídoto e toxidade. Se depois que o produto for colocado à venda o fornecedor tiver conhecimento de seu perigo, deverá imediatamente comunicar às autoridades competentes e aos consumidores, através de anúncios publicitários em meios de comunicações que estes tenham fácil acesso. É portanto, dever do fornecedor informar ao consumidor sobre a quantidade, características, composição, preço e riscos que porventura o produto apresentar. O não cumprimento a esta determinação do Código configura crime e prevê detenção de seis meses a dois anos e multa.

O Código de Defesa do Consumidor proíbe a execução ou promoção de publicidade enganosa ou abusiva e prevê pena de três meses a um ano e multa para quem incorrer na prática. O ideal é que toda publicidade seja clara para que o consumidor possa identificá-la facilmente. O fornecedor deve dispor de informações técnicas e científicas para provar a

veracidade da propaganda e deve cumprir o que for anunciado. As informações da propaganda fazem parte do contrato.

A propaganda enganosa contém informações falsas sobre o produto ou serviço quanto a características, quantidades, origens, preços, propriedades, ou quando omite dados essenciais.

A publicidade é abusiva quando gera discriminação, provoca violência, explora o medo e a superstição dos consumidores, aproveita da falta de experiência da criança, desrespeita valores ambientais, induz a comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

O CDC garante a igualdade nas contratações, possibilitando modificação ou supressão de cláusulas contratuais desproporcionais, que provoquem desequilíbrio entre o consumidor e o fornecedor.

Contrato é um acordo em que as pessoas assumem obrigações entre si. E deve ter linguagem simples, letras em tamanho de fácil leitura, destaque nas cláusulas que limitem os direitos do consumidor.

Nem sempre o contrato é elaborado e escrito pelas partes. Se uma das partes apresenta a outra um contrato já elaborado e impresso para assinar, será chamado de contrato de adesão.

O CDC garante o equilíbrio dos direitos e obrigações na assinatura de qualquer tipo de contrato. Assim, não são permitidas cláusulas que:

a) Diminuam a responsabilidade do fornecedor no caso de dano ao consumidor;

b) Proíbam o consumidor de devolver o produto ou reaver a quantia já paga quando o produto ou serviço apresentar defeito;

c) Estabeleçam obrigações para outras pessoas além do fornecedor e do consumidor;

d) Coloquem o consumidor em desvantagem exagerada;
e) Estabeleçam obrigatoriedade somente para o consumidor apresentar provas no processo judicial;
f) Proíbam o consumidor de recorrer diretamente a um órgão de proteção ao consumidor ou à justiça, sem antes recorrer ao próprio fornecedor ou a quem ele determinar;
g) Possibilitem ao fornecedor modificar qualquer parte do contrato, sem autorização do consumidor;
h) Estabeleçam perda das prestações já pagas por descumprimento de obrigações do consumidor.

O consumidor deve ficar atento aos contratos, para saber se apresenta alguma cláusula abusiva. Procedendo a leitura atentamente ao contrato é de fundamental importância. Quando encontrar alguma cláusula com a qual não concorde, questione e proponha sua alteração ou supressão antes de assinar. Se a outra parte não concordar, o consumidor deverá levar seu contrato ao órgão de defesa do consumidor que convocará o fornecedor para explicações e eventual acordo. Quando o problema atingir vários consumidores contra o mesmo fornecedor, esse órgão defenderá todo o grupo.

Se o consumidor preferir, poderá procurar advogado de sua confiança ou não tendo recursos, a assistência judiciária gratuita do Estado.

PREVISÃO CONSTITUICIONAL

O Estado promoverá na forma da lei, a defesa do consumidor. Percebe-se que não foi sem razão que o constituinte inseriu o direito do consumidor no rol dos direitos fundamentais.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88) considerou como fundamental o direito do consumidor. Tanto é que no art. 5°, inciso XXXII, preestabelecia em si mesmo apenas um programa de ação, com respeito ao próprio objeto por se tratar de uma norma constitucional programática até então.

As normas constitucionais programáticas, não regulam diretamente as matérias a que se referem, mas regulam propriamente a atividade estatal concernente as ditas matérias e têm por objeto imediato os comportamentos estatais e só imediatamente e por assim dizer, em segundo grau, aquelas determinadas matérias.

Além de caracterizada como direito fundamental, a defesa do consumidor se qualifica também como um dos princípios da ordem econômica e financeira.

Por se tratar de uma sociedade capitalista, como é a brasileira, fundada na livre iniciativa na qual se verificam inúmeras formas de abuso de poder econômico, nada mais oportuno e justo do que se considerar o direito do consumidor como um direito fundamental.

No que diz respeito à competência normativa sobre a matéria, é da inteligência do art. 24, inciso VIII da Constituição Federal, serem competentes a União, os Estados e o Distrito Federal para legislar concorrentemente sobre responsabilidade por dano ao consumidor.

O produto legislativo da União deverá ater-se à edição de normas gerais, sendo que os Estados e Distrito Federal possuirão competência suplementar.

No Título IV da CF/88, destinado à tributação e ao orçamento, em sua Seção II, que se refere às limitações ao poder de tributar, o § 5° do art. 150 dispõe que "a lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre

mercadorias e serviços", determinando que se ofereça o devido esclarecimento acerca dos tributos incidentes sobre bens objeto de relações de consumo, em clara preocupação com o grau de informação que deve receber o consumidor, o que é a tônica do Código do Consumidor.

Como já discutido o princípio da transparência, vale lembrar brevemente, como se percebe pelo fragmento supra citado, que a necessidade da devida informação acerca do produto que o consumidor venha adquirir, é mais do que uma mera necessidade, mas sim um dever que se impõe a todos os fornecedores que oferecem produtos ou serviços no mercado consumerista. Além disso, nota-se também que o dever de bem informar os consumidores, nada mais é do que uma irradiação de um princípio basilar residente no corpo principiológico nuclear da Lei n.º 8.078/90, que é o princípio da boa-fé.

Todavia, já apresentados os princípios específicos desta lei, apontaremos ainda a extensão da defesa do consumidor como princípio constitucional.

Dada esta destacada posição de defesa do consumidor, a de estar no ápice do nosso ordenamento jurídico, nos declara a importância do tema na órbita da economia brasileira, que possui grande parte de suas atividades baseadas nas relações de consumo, ou seja, entre fornecedor e consumidor que a partir do ano de 1990, esta necessariamente subordinada aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, no que chama a atenção pela necessidade de sua correta interpretação nos quadros normativos.

Daí percebe-se que os princípios que envolvem a defesa do consumidor são princípios jurídicos basilares, a partir do momento em que buscam introduzir uma nova forma de pensar nos postulados da consciência jurídica, e de acordo com os dizeres de José Joaquim Gomes

Canotilho (1992, p. 177-178) será: “Princípio político constitucionalmente conformador, na medida em que indica opção valorativa do constituinte; é princípio constitucional impositivo, pois que impõe aos órgãos do Estado, sobretudo ao legislador, a realização de uma tarefa e um fim a ser atingido e; princípio garantia, visto que garante, ainda que indiretamente, uma série de direitos ao cidadão”.

Diante disso fica declarada a magnitude de sua garantia constitucional que possui no mínimo, disposições imediatas e emergentes, difundido de seu estado de princípio geral da atividade econômica do país, erigido por nossa Lei Maior, a virtude de corromper de inconstitucionalidade qualquer norma que possa ser um obstáculo à defesa desta figura das relações intersubjetivas de consumo, que é o consumidor.

Assim, ao se tratar de interpretação constitucional dever-se-á identificar qual foram às normas que receberam do legislador constitucional a categoria de princípios orqüestradores do sistema de valoração. É preciso identificar tais princípios, posto que são mais do que normas dado o seu caráter de fundamentalidade no sistema das fontes de direito, ou à sua importância estrutural dentro do sistema jurídico, uma vez que irão servir como vetores para soluções interpretativas.

Nota-se ser papel do legislador apontar quais normas este erigiu à categoria de princípios, na busca da solução das antinomias que são encontradas nos conflitos entre as normas do sistema. Percebe-se portanto que, será do núcleo sistêmico de onde emanará toda orientação no intuito de se atingir a devida interpretação normativa.

Por fim, lembra ainda Fábio Konder Comparato: “De um lado, não pode, o legislador, ou a administração pública, editar norma conflitante com o objetivo do

programa constitucional. De outro, os Poderes Públicos têm o dever de desenvolver esse programa, por meio de uma ação coordenada".

Após todas essas exposições, mais do que declarado, está comprovado que a defesa do consumidor é uma garantia constitucional que engloba uma vasta gama de direitos que estão envolvidos em toda a Carta Constitucional ou em outros regimes e princípios colhidos por ela. Direitos que envolvem a obrigação positiva de atuar, legislar e decidir, na política, na lei e na justiça, pela defesa do consumidor.

Apesar do amplo otimismo do constituinte, ao revelar certa pressa para que fosse promulgada a lei de proteção do consumidor, de acordo com a determinação do art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), quando consignou que o Congresso Nacional deveria elaborar, no prazo de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, o Código de Defesa do Consumidor. Entretanto, após quase dois anos da promulgação da Carta Magna é que foi instituída a Lei n.º 8.078/90 de 11/09/1990, criando o código brasileiro das relações consumeristas, o Código de Defesa do Consumidor.

Este impôs aos órgãos estatais, sobretudo ao legislador, a realização de uma tarefa e um fim a ser atingido, ao buscar uma legislação mais eficiente e específica para tratar de tais situações jurídicas, enquanto o que se tinha antes era a adaptação interpretativa pelos juristas do antigo Código Civil de 1916, nos mais variados casos em que eram envolvidos os sujeitos do consumo, no que quase sempre acabava numa decisão menos favorável aos consumidores.

LEGISLAÇÕES

A Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990, dispõe sobre a proteção do consumidor. Em seu art. 12, abre a especificação do tema: responsabilidade pelo fato do produto e do serviço legalizando que o construtor, o importador, o produtor e o fabricante, indiferente se estrangeiro ou nacional, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes da fabricação, montagem, construção, projeto, fórmulas, manipulação, acondicionamento ou apresentação de seus produtos, respondendo também por informações inadequadas ou insuficientes sobre sua utilização e riscos.

Fazendo uso da frase: independentemente da existência de culpa, constatamos que o CDC adota a responsabilidade objetiva, ou seja, não existe relevância do grau de culpa do fornecedor. Se for constatado que determinado dano foi causado em decorrência da substância falha do produto, o fornecedor é obrigado indenizar.

A responsabilidade mencionada, será aferida pelo defeito apresentado pelo produto, em virtude da adoção da teoria do risco da atividade, no qual o exercício da atividade econômica no mercado de consumo, acarreta-lhe a obrigação de indenizar quaisquer danos advindos deste exercício.

O art. 3º do CDC conceitua em seu *caput* o que vem a ser fornecedor, e o seu § 2º conceitua o que vem a ser produto. Evidentemente, os bens que se refere o Código, são aqueles de natureza patrimonial, econômica, redutíveis a um valor pecuniário.

Antes de aprofundarmos o tema, torna-se válido uma rápida exposição do que vem a ser a responsabilidade civil.

No que deriva sobre os conceitos de responsabilidade civil, os doutrinadores nem sempre chegam a um acordo. Para alguns autores responsabilidade consiste em responder. Outros estabelecem na conceituação de responsabilidade como alusão a uma das causas do dever de reparação, atribuído-a ao fato culposo do agente. Já outros preferem não conceituar.

A responsabilidade civil tem essencialmente uma função reparadora ou indenizatória. Também garante o direito lesado à segurança e serve como sanção civil, de natureza compensatória.

Com a finalidade de corrigir as distorções e injustiça que decorrem da teoria subjetiva, os juristas conceberam a responsabilidade sem culpa e traçaram os traços gerais da teoria objetiva.

A teoria objetiva resulta na responsabilidade civil, sendo a atividade lícita que gerou o dano, mas causou perigo à outra pessoa, de modo que aquele que a exerce, por ter a obrigação de velar para que dela não resulte em prejuízo, terá o dever ressarcitório, pelo simples implemento do nexo causal. Basta provar a existência de nexo entre a causa e o dano.

Para alguns doutrinários, a teoria objetiva não pode ser confundida com a teoria de risco. Para outros autores, como Sílvio Rodrigues, ambas teorias são praticamente sinônimos, a teoria objetiva seria um aperfeiçoamento mínimo da teoria do risco.

Segundo a teoria do risco ou da responsabilidade civil objetiva, o sujeito que através de sua atividade, criar um risco de dano a outrem, deve ser obrigado a repará-lo, ainda que sua atividade e seu comportamento, sejam isentos de culpa.

Nesta responsabilidade, a atitude culposa ou dolosa, do agente causador do dano é de menor relevância, porque desde que exista relação de causalidade entre o dano experimentado pela vítima e o ato do agente, surge o dever de indenizar, que tenha este último agido ou não culposamente. Então, constatamos que os elementos constitutivos desta teoria são: nexo de causalidade, dano, ação de um agente ou risco.

A legislação brasileira entende que dano é o prejuízo causado a outrem, todo mal ou ofensa que tenha uma pessoa causada a outrem, da qual possa resultar uma deterioração ou destruição à coisa dela ou em prejuízo a seu patrimônio.

No que se refere à existência do dano, são requisitos a destruição ou diminuição de um bem jurídico, moral ou patrimonial pertencente a pessoa. Todo dano tem que haver um pressuposto lesado. O dano acarreta lesão nos interesses de outrem, sejam eles econômicos ou não. Não há dano sem lesão, pois só pode reclamar indenização do dano aquele que foi lesado. Neste item subdivide-se em vítima direta, quando quem sofre o dano é a própria pessoa, ou indireta quando o dano foi causado a família ou terceiros.

Deverá haver uma relação entre a falta e o prejuízo causado. Aqui o dano também poderá ser direto (oriundo da ação, como conseqüência imediata, ou se for resultante de ato lesivo. Há uma relação imediata entre

a causa destacada pelo direito e da perda sofrida pela pessoa) ou indireta (perda sofrida pelo lesado, representando uma repercussão ou efeito da causa noutros bens não os diretamente atingidos pelo fato lesivo). Trata-se do dano por mero reflexo.

A legitimidade, para que a vítima possa pleitear a reparação, precisará ser titular do direito atingido.

Subsistência do dano no momento da reclamação do lesado, o prejuízo é insubsistente se o dano já foi reparado pelo responsável, porém se o foi pela vítima, a lesão subsiste pelo *quantum* da reparação.

Efetividade ou certeza do dano, a lesão não poderá ser hipotética. O dano dever ser efetivo e real, sendo necessária sua demonstração e evidência em face dos acontecimentos e sua repercussão sobre a pessoa, ou patrimônio. Ressalvando os casos de dano presumido.

Segundo o CDC, o produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente desse se esperam, a época em que foi colocado em circulação. Porém, não é de qualquer insegurança que o tornar defeituoso. Os defeitos previsíveis e normais encontram-se abrangidos na expectativa do consumidor. Os produtos que excedem esta abrangência e podem provocar um acidente de consumo é que são considerados defeituosos.

A autora Maria Donato trabalha com a idéia que considerada a insegurança do produto teria três espécies de defeitos de caracterização: os defeitos decorrentes da falta de informação ou instrução adequada sobre os riscos oferecidos por certo produto; os defeitos pré-vindos da concepção técnica do produto e que afetam

toda a série de produção; e os defeitos oriundos da fase de fabricação e que atingem apenas exemplares de determinada série.

O autor Arthur Marques da Silva Filho, doutrina sobre o assunto: "A ação de colocar um produto no mercado exige do fabricante ou de outras pessoas equiparadas o dever de diligência para que o produto ofereça segurança". Daí, por conseqüência, o derivado dever de informação.

Esta deverá ser a mais adequada e suficiente possível, para permitir que o produto, sendo utilizado segundo as suas instruções, não perca a segurança, e não cause riscos ao consumidor.

Mas nem sempre o fato do produto ser defeituoso acarreta em indenização, sendo necessário comprovar a responsabilidade civil objetiva do fornecedor em seus requisitos. Esta comprovação é feita pelo consumidor, mas poderá ter seu ônus invertido.

Lembrando que, produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

Leva-se em conta nesta exceção do produto defeituoso, que no mundo de hoje, a tecnologia avança rapidamente. Em fase disto, a legislação considera que não é pelo fato que um produto ser ultrapassado, que ele seja defeituoso.

O artigo 12 do CDC, em seu § 3°, exclui a responsabilidade do fabricante, o construtor, o produtor ou importador quando não colocou o produto no mercado. Quando, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito seja inexistente, e quando a culpa se torna exclusiva do consumidor ou de terceiro.

As causas excludentes do dever de indenizar são expressas em *numerus clausus*. Observa-se que o caso fortuito ou a força maior não são causas excludentes.

Inexistência de prova de que a recorrida tinha conhecimento do defeito ou que este resultou de mau uso do automóvel. Determinação da indenização pelos gastos suportados pela recorrida para recomposição integral do bem adquirido. Recurso não provido (Rec. 1305, São Paulo, 1° CRJEPC, RJE 1/ 292).

Prova de mau uso inexistente. Substituição por outra semelhante, sob pena de multa diária ou conversão da indenização limitada ao dobro do preço de uma cadeira. recurso parcialmente provido (Rec.1666, São Paulo, 1° CRJEPC, RJE 1/320).

RESPONSABILIDADES

COMERCIANTES

O comerciante é igualmente responsável nos termos do art. 12 do CDC quando: o fabricante, construtor, produtor ou importador não puderem ser identificados; o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; e por não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Assim sendo, aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

A ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denunciação da lide.

A independência da existência da culpa por parte do fornecedor, também abrange para o comerciante a mesma responsabilidade.

Obviamente, isto se estes não puderem ser identificados, se o comerciante puder vir a identificá-los, terá direito de regresso contra eles, sendo que cada um responde proporcionalmente pela sua parcela de responsabilidade.

Inclui-se como responsabilidade do comerciante se o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador e o comerciante não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Constatamos que, como vimos, a responsabilidade civil exercida pelo comerciante também é objetiva.

A responsabilidade do comerciante não é conjunta à dos responsáveis pela introdução de um produto no mercado, mas subsidiária. Prevê o Código a responsabilidade do comerciante quando não se tem mais a origem do produto, ou quando se torna difícil, impossível ou inócuo acionar o fabricante. Caso não houvesse essa responsabilidade subsidiária do comerciante, estaria aberto o caminho à irresponsabilidade. Não é este, sem sombra de dúvida, o desiderato da lei. Ao contrário, buscaram-se todos os meios juridicamente possíveis para que a responsabilidade seja efetiva.

Serviço feito por terceiro. Respondem pelos gastos o fabricante e concessionária. Aquela por ter entregue o veículo no mercado com defeitos e esta por não os ter

sanado a contento. recurso não provido (Rec. 1014, São Paulo, 1° CRJEPC, RJE 1/395).

FORNECEDORES DE SERVIÇOS

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito secundário, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. Assim, a lei consumista, aplica-se aos prestadores de serviços autônomos, sejam naturais ou jurídicas.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração às circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente pela adoção de novas técnicas; a época em que foi fornecido.

É importante salientar que o serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas. Em exemplo ilustrativo, o fato de comprar um aparelho odontológico móvel comum, e depois de feito, descobrir que existe outro que produz o mesmo resultado, mas deixa gosto de determinada fruta na boca, não torna o aparelho defeituoso, apenas ultrapassado.

O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste e quando a culpa for exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Também incluídos em responsabilidade objetiva, respondem pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Conforme o art. 14, § 4° do CDC, a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação da culpa. Observamos que aqui existe a adoção da responsabilidade civil subjetiva.

Os serviços prestados gratuitamente não são abrangidos pelo CDC. Isto porque o código exige o recebimento de pagamento, para que possa pedir indenização.

Indenização. Danos causados a menor mordido por animal durante estada em hotel de veraneio. Responsabilidade do estabelecimento pela prestação de serviços. Verba devida. Se o hotel mantinha os animais sem as cautelas normais para proteção dos hóspedes, especialmente as crianças, responde pela sua negligência, pelos acidentes que eventualmente aconteçam. Desprovido do apelo (Ap Cv 1571, 8° Ccv do TJRJ, RT 713/205).

Competência. Indenização. Dano Moral. Profissional liberal. Inadequação dos serviços prestados. Ajuizamento no domicílio do autor. Legalidade. Irrelevância que se trate de responsabilidade subjetiva ou objetiva. Prevalência do art. 101, I do CDC, norma especial, sobre os art. 94 e 100, V, a, do CPC. recurso não provido. Indenização. Responsabilidade civil. Profissional liberal. Comprovação de culpa. Art. 14, § 4°, do CDC. Ininvocabilidade para fins de determinação da competência da ação. Recurso não provido. O art. 14, § 4°, do CDC, tem por único escopo disciplinar as hipóteses e, que se exige, ou não, demonstração de

culpa (Ag Int 242.414-1, Bragança Paulista, 7° Ccv do TJSP, Lex 172/176).

POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Estabelece o *caput* do art. 4° do Código de Defesa do Consumidor, a definição dos objetivos que norteiam a política das relações de consumo, buscando um alcance substancialmente mais longo, ao estabelecer parâmetros que nortearão todo e qualquer ato do governo, seja na esfera do legislativo, do executivo ou do judiciário, a partir do instante em que se trata das relações consumeristas que é uma expressão declaradamente mais ampla do que a defesa do consumidor.

Daí percebe-se o equívoco em se considerar que os incisos do art. 4°, correspondem apenas aos princípios da defesa do consumidor, uma vez que, traçam também os objetivos e princípios de toda a Política Nacional de Relações de Consumo.

Apesar de se confundirem os objetivos expressos desta com a defesa do consumidor, deve-se perceber que uma e outra não são a mesma figura, sendo esta uma importante faceta daquela, todavia com objetivo mais restrito.

Com o decorrer dos anos, a política e o direito do consumidor desenvolveram-se de forma cada vez mais autônoma, coerente e separada. Numa fase mais recente, uma nova abordagem é postulada em que se exige a integração das considerações da política de consumo a outras políticas econômicas e sociais.

À política de defesa do consumidor é dado um objetivo mais amplo de aplicação, e seus dados se tornam cada vez mais significativos à medida que eles vão se estendendo a outros ramos políticos.

Os aspectos mais comuns de interesse da política tradicional de proteção ao consumidor, estão:

a) Educação ¤ Uma importantíssima ferramenta de auxílio ao consumidor, busca torná-lo mais consciente de suas responsabilidades, direitos e obrigações, ajudando-o a exercer um papel atuante no mercado, protegendo-o dos enganos e fraudes, ao possibilitar o acesso efetivo à lei e aos mecanismos de reparação.

b) Informação e conselhos ¤ Detalhar cada vez mais as informações e formas de uso sobre produtos e serviços, riscos e acidentes relacionados a eles, cláusulas contratuais, preços e tarifas, leis e regulamentos entre outros; rotulagem e empacotamento dos produtos, avisos e instruções de uso, revelação das cláusulas contratuais, concessão de períodos de controle, proibição de propaganda enganosa, estabelecimento de uma rede de centros de conselhos para consumidores, promovendo informações de consumo por meio de fontes independentes, desenvolvimento de campanhas públicas de conscientização etc.

c) Proteção dos interesses econômicos dos consumidores ¤ Prevenção de comércio, propaganda e métodos de venda desleais, impedimento de cláusulas abusivas em contratos de consumo, regulamentação da especulação de preços, do crédito, dos empréstimos e de outras transações financeiras do consumidor, obrigações de garantia pós-venda, instituição de padrões de qualidade, entre outros.

d) Segurança ¤ Proteção aos consumidores de produtos ou serviços, que são perigosos ou sem segurança, através de medidas preventivas, tais como exigências de

informações, planos de garantia de qualidade, obrigações de controle sobre processos de produção e distribuição, retirada de produtos quando nocivos aos consumidores e a terceiros, a realização de recalls, intercâmbio de sistemas de informações e supervisão das reservas de mercado, assim como corretivas que dão aos consumidores, acesso a planos de compensação adequados e facilmente acessíveis, particularmente por meio de específicas regras de responsabilidade. Imprescindível que se destaque, que o objetivo de segurança sobre produto e serviços tais como: comida, drogas, cosméticos, brinquedos, automóveis, saúde, transporte, lazer, atividades esportivas, etc.

e) Compensação ao consumidor ¤ Tem como objetivo armar o consumidor de meios rápidos e acessíveis de assegurar seus direitos, definindo reparações civis, criminais e administrativas mais adequadas, ao criar para os grupos de consumidores, personalidade jurídica ou o direito de ingressarem ações coletivas em cortes e tribunais quando se sentirem lesados, além de desenvolverem sistemas alternativos para solução de conflitos que sejam eficientes e independentes.

f) Representação dos interesses coletivos dos consumidores ¤ Para promover e dar suporte aos grupos de consumidores, aumentando a participação de representantes de consumidores no processo de tomada de decisões.

g) Satisfação de necessidades básicas ¤ Como possibilitar a todos, o efetivo acesso a mercadorias e serviços básicos, dentre eles, água, energia, telecomunicações, educação, saúde etc.

CONSUMO SUSTENTÁVEL

Conforme a resolução da Organização das Nações Unidas (ONU), através do documento *United Nations Guidelines for Consumer Protection*, ampliado no ano de 1999, o chamado consumo sustentável, foi eleito como um dos direitos do consumidor universalmente considerado e será um objetivo comum a todos os governos a sua promoção, "enquanto as necessidades do homem são, em princípio, ilimitadas, sobretudo se tiver em conta a ciência de marketing e a publicidade, são limitados os recursos naturais disponíveis" (José Geraldo Brito FILOMENO, *Manual de Direitos do Consumidor*, p. 67).

Percebe-se que o consumo sustentável, nada mais é do que um grande cuidado que os homens devem ter no instante que exploram o meio ambiente através de suas atividades econômicas, no intuito de se buscar uma redução dos impactos causados por essas atividades, de maneira que os recursos naturais não se esgotem de forma irreversível.

É desse problema que surge a necessidade de incutir no homem, desde a infância, a preocupação em proceder ao consumo responsável e sobretudo sustentável, de produtos e serviços.

Todavia, como se pode perceber, esta tarefa não é nada fácil, e para que a criação desta consciência de preservação ao meio ambiente possa vir a colher bons resultados, aponta a resolução acima citada, em seu art. 42, *in verbis*: "*Sustainable consumption includes meeting the needs of present and future generation for goods and services in ways that are economically, socially, and environmentally sustainable*". (O consumo sustentável deverá satisfazer às necessidades das presentes e futuras gerações por meio de benefícios e empreendimentos que contribuam pela higidez do meio ambiente, tanto no

aspecto econômico, quantos no aspecto social), devem ser observadas.

A responsabilidade pelo consumo sustentável deve ser compartilhada por todos os membros e organizações da sociedade, por consumidores informados, por governantes e empresários, por organizações do trabalho, além das associações de proteção aos consumidores e ao meio ambiente que irão desempenhar importante papel na divulgação da mais adequada informação, uma vez que da escolha dos consumidores por determinados produtos é que recairão os efeitos sobre os produtores. Se o consumidor, por exemplo, consome determinada marca de papel de uma empresa que não pratica o reflorestamento, ele estará incentivando cada vez mais a atividade comercial dessa empresa que depreda o meio ambiente no que implicará um forte desequilíbrio, entre os recursos naturais disponíveis e a atividade industrial, o que poderá trazer drásticas conseqüências.

Os preceitos desse artigo, referem-se a uma variedade de políticas, tais como: telecomunicações, sociedade de informação, saúde, nutrição, proteção ambientais e agrícolas, que devem ser desenvolvidas numa estratégia rumo à integração dos dados de consumo. É desta atividade que trabalha com a inter relação que temos o princípio da integração, o qual se encontra consubstanciado no texto do art. 43, *in verbis*: "*Governments should promote the development and implementation of policies for sustainable consumption and the integration of those policies with other public policies*". (Os governantes devem promover a implementação e o desenvolvimento de políticas que tenham como objetivo o consumo sustentável além da integração dessas políticas a outras políticas públicas),

da diretriz geral de proteção ao consumidor editada pela ONU.

Diante disso, infere-se que a qualidade de vida ou direito de viver num ambiente saudável tornou-se um dos direitos fundamentais dos consumidores. A responsabilidade pela proteção ao meio ambiente, não recairá apenas aos produtores, aos fornecedores, entre outros da cadeia empresarial, mas também aos consumidores, que devem procurar consumir produtos menos nocivos ao meio ambiente, o que não é nada fácil já que implica numa mudança nos seus hábitos, daí observa-se que o processo de integração é extremamente complexo.

O consumo sustentável, como bem observa Thierry Bourgoignie (2002, p. 37), "colocará sua marca na política e no direito do consumidor".

A livre escolha dos consumidores, deverá ser limitada em prol do meio ambiente e que os interesses da coletividade e benefícios individuais em curto prazo, ao fazer com que todos tomem consciência da dimensão ecológica do processo consumerista em geral e de seu comportamento individual particular.

LIVRE CONCORRÊNCIA

Diante todas essas responsabilidades apresentadas, percebe-se que o diploma consumerista nada mais fez do que colocar na prática, durante o relacionamento entre consumidor e fornecedor, os preceitos constitucionais do Título VII da Ordem Econômica e Financeira, como um dos princípios que regem a atividade econômica, ao destacar a importância da proteção ao consumidor, como sujeito mais fraco e

vulnerável da cadeia que compõe as relações de consumo.

De acordo com o art. 170 da Constituição Federal de 1988, expressamente referido pelo art. 4º do CDC, diz ele que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa tem por fim assegurar a todos, existência digna, conforme ditames da justiça social, observados princípios bem delineados, dentre os quais figuram a livre concorrência e a defesa do consumidor.

Mais adiante, o art. 173 da Carta Magna, nos seus §§ 4º e 5º declaram o seguinte, *in verbis*:

Art. 173 [...]

§ 4º A lei presumirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros.

§ 5º A lei, sem prejuízo da responsabilidade individual dos dirigentes da pessoa jurídica, estabelecerá a responsabilidade desta, sujeitando-a às punições compatíveis com sua natureza, nos atos praticados contra a ordem econômica e financeira e contra a economia popular.

Daí percebe-se, conforme foi observado pelos textos desses dispositivos constitucionais supra citados, a definição do que vem a ser abuso do poder econômico, ou seja, qualquer forma de manobra, ação, acerto de vontades, que vise à eliminação da concorrência, à dominação de mercados e ao aumento arbitrário de lucros.

Não obstante, está claro que a proteção e o incentivo às práticas leias de mercado, não interessam apenas aos consumidores, assim como aos fornecedores, que necessitam de uma livre concorrência entre os setores empresariais para que se obtenha uma melhoria da qualidade de produtos e serviços com o

aprimoramento da tecnologia, além de melhores opções aos consumidores.

Assim observa-se que, se a livre concorrência não é garantida pelo Estado, o mercado será dominado por poucos, o que gera conseqüências drásticas aos cidadãos, tais como, o aumento de preços de produtos e serviços, a queda de sua qualidade, a falta de opções de compra e a obsolência tecnológica.

E para que se evite tais abusos, vários mecanismos jurídicos foram instituídos para protegerem os cidadãos, dentre eles a Lei n.º 8.884/94, que transformou o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) em autarquia, dispondo sobre prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica, através do seu parágrafo único do art. 21, incisos. I ao IV, *in verbis*:

Art. 21 [...]

Parágrafo único. Na caracterização da imposição de preços excessivos ou do aumento injustificado de preços, além de outras circunstâncias econômicas e mercadológicas relevantes, considerar-se-á:

I - o preço do produto ou serviço, ou sua elevação, não justificados pelo comportamento do custo dos respectivos insumos, ou pela introdução de melhorias de qualidade;

II - o preço do produto anteriormente produzido, quanto se tratar de sucedâneo resultante de alterações não substanciais;

III - o preço de produtos e serviços similares, ou sua evolução, em mercados competitivos comparáveis;

IV - a existência de ajuste ou acordo, sob qualquer forma, que resulte em majoração de bem ou serviço ou dos respectivos custos.

Deve-se lembrar que para se caracterizar o aumento arbitrário dos lucros, há de se observar também

o grau de concentração econômica do setor acusado de tal prática.

Diante disso, examine-se o que preceitua o § 2º do art. 20 do mesmo diploma legal, *in verbis*:

Art. 20 [...]

§ 2º Ocorre posição dominante quando uma empresa ou grupo de empresas controla parcela substancial de mercado relevante, como fornecedor, intermediário, adquirente ou financiador de um produto, serviço ou tecnologia a ele relativa.

E o § 3º arremata essa ordem de idéias acrescentando que a parcela de mercado requerida no parágrafo anterior é presumido como sendo da ordem de 20% (vinte por cento).

Pode-se se conceituar o termo "aumento arbitrário de lucros" como aquele que exceder o limite razoável, levando em conta o teor da concentração de determinado setor da economia, diante o disposto da inteligência do art. 21 da Lei n.º 8.884/94, além de outros dados sócio-econômicos e a política das relações consumeristas.

Com relação ao Capítulo V do Título I, Das Práticas Comerciais do CDC, em sua seção IV, diversas prescrições previstas no art. 39 se relacionam intimamente com algumas outras disposições legais, tais como, as Leis ns.º 8.158/91 e 4.137/62, sem mencionar os textos jurídicos que tipificaram os delitos contra a ordem econômica e as relações de consumo.

Essas práticas, de acordo com Carlos Alberto Bittar (*apud*, FILOMENO, 2003, p. 71), ao turbarem a livre possibilidade de escolha do consumidor, avançam em correspondência com uma necessidade real, em sua privacidade e em seu patrimônio, acrescendo-lhe ônus injustificados que em uma negociação normal não estariam presentes.

Bittar prossegue nesse raciocínio, quanto caracterizarem os abusos do poder econômico como prática abusiva manifesta, em detrimento do consumidor de produtos e serviços ao revelar que residindo, no plano negocial, em investidas, ou em recusas, que excedem os limites normais da prática comercial e, no âmbito de serviços, em indefinição de preços ou condições, ou em cobrança de valores excedentes ao ajustado, ou ao realizado, merecem rigoroso regime repressivo no Código, através de leque diversificado de medidas protetivas e sancionamento preventivos ou repressivos.

Um outro comportamento abusivo que merece destaque é o disposto no inciso V do referido art. 39 do CDC, in verbis: "exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva", pois além dele, não apenas esta legislação, mas também a Lei n.º 8.884/94, que modificou o art. 39 do CDC, no seu inciso X ao dispor que, fica vedado ao fornecedor, elevar sem justa causa o preço de produtos e serviços, ensejam sanções pela Secretaria Nacional de Direito Econômico (SNDE) e pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) quando declarado estiver o aumento abusivo dos lucros dos detentores da cadeia de produção.

Assim serão destas leis, as especulações no mercado, os acordos entre concorrentes dentre outros tipos de articulações os exemplos típicos de abuso nesse campo de lesão aos consumidores.

Por fim, outro aspecto que se destaca é o art. 1º da Lei n.º 7.347/85 (Ação Civil Pública), inciso V, que diz o seguinte, *in verbis*:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

[...]

V- por infração da ordem econômica e da economia popular.

Além disso, esta lei teve, por força do art. 88 da Lei n.º 8.884/94, o inciso II do art. 5º modificado no que diz respeito às condições para a legitimação de entidades com vistas à propositura de ações coletivas, *in verbis*:

Art. 5º [...]

II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem econômica, à livre concorrência, ou ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.

Com relação aos aspectos processuais e procedimentais, dispõe o art. 83 do mesmo diploma legal, *in verbis*: "Aplicam-se subsidiariamente aos processos, administrativos e judicial, previstos nesta lei as disposições do Código de Processo Civil e das Leis nºs. 7.347 de 24 de julho de 1985, e 8.078 de 11 de setembro de 1990". No que se refere à tutela penal a Lei n.º 8.134/90 estatuiu que se considera consistente a conduta que *elevar, sem justa causa, o preço de bem ou serviço, valendo-se de posição dominante no mercado*.

Assim conclui, José Geraldo Brito Filomeno: "... é crime contra a ordem econômica aquela conduta, exigindo-se do acusado que demonstre que houve justa causa para a elevação do preço, sempre tendo-se em vista, por óbvio, ..., constante do art. 21 da Lei 8.884/94, e a dominação do mercado".

Se o agente aumenta sem quaisquer fundamentos, os preços de seus produtos ou serviços, conseqüentemente aumentará sua margem de lucro, o que revela uma infração à ordem econômica, e não uma mera elevação de preços de seus produtos e serviços.

Por conseguinte, o delito será de mera conduta formal, pois, se verifica com a simples constatação de que houve a elevação de preços sem justificativa

plausível, e em setor econômico no qual o infrator desfruta de posição dominante em virtude de monopólio ou oligopólios, por exemplo.

ORIENTAÇÕES

GUARDA DE CONTAS E OUTROS DOCUMENTOS

Com o advento do Código Civil de 2002, em seu artigo 206 e parágrafos, alterou-se também na legislação tributária os prazos prescricionais, para pessoas físicas e jurídicas, no que se refere à guarda de documentos.

Tramita na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei n.º 2.350, que dispõe sobre a presunção de inexistência de débitos anteriores com o pagamento da última conta de luz, água, telefone e de outros serviços prestados por concessionárias públicas. A futura aprovação poderá ajudar a reduzir a papelada, mas ainda assim será preciso manter um arquivo das demais contas.

É preciso se organizar para garantir a conservação das contas que já foram pagas. Em geral, de acordo com o atual Código Civil, o prazo mais comum para a prescrição de dívidas é de 5 anos, mas este tempo varia de acordo com o tipo de despesa.

A documentação das sociedades empresárias, como Confins e PIS, deverá ser disponibilizada por 10 anos. No que tange às pessoas físicas, igualmente, houve modificações. Os documentos devem ser guardados micro-filmados, digitalizados ou pela tradicional e adequada guarda física dos originais.

Quanto ao prazo de guarda de documentos para efeito de reclamações relativas a consumo:

- ✓ Água, luz, telefone e demais contas de consumo de serviços essenciais: cinco anos.

- ✓ Comprovante de aluguel, o contrato deve ser guardado por três anos e os recibos até a desocupação e recebimento do termo de entrega de chaves.
- ✓ Condomínio, os recibos devem ser mantidos enquanto o morador estiver no imóvel, prescrevendo o recibo inferior a cinco anos. A cada ano, o condômino pode solicitar uma declaração de que está em dia com suas contas.
- ✓ Compra de imóvel, a proposta, o contrato e todos os comprovantes de pagamento devem ser conservados até a lavratura e registro da escritura.
- ✓ Consórcio, o prazo estende-se até o encerramento das obrigações financeiras do grupo, até a quitação.
- ✓ Seguro, a proposta, apólice e os recibos de pagamento devem ser guardados por mais um ano após o tempo em que ele estiver vigorando.
- ✓ Convênio médico, a proposta, o contrato e os recibos referentes aos 12 meses anteriores ao último reajuste devem ser mantidos por todo o período de contratação e os recibos posteriores deve ser guardados até cinco anos.
- ✓ Mensalidade escolar, recibos e contratos devem ser guardados por cinco anos.
- ✓ Cartão de crédito, guardar as faturas e os comprovantes de pagamento por um ano.
- ✓ Notas fiscais, devem ser conservadas pelo prazo da vida útil do produto e/ou serviço. Mesmo após o término da garantia, há possibilidade de aparecerem vícios ocultos.
- ✓ Certificados de garantia, por serem um ato contratual, tanto de compra de mercadorias, como de serviços prestados, têm relevância

durante o tempo de validade impresso no documento. A guarda deve seguir a mesma regra das notas fiscais.

- ✓ Contratos, precisam ser conservados até que o vínculo entre as partes seja desfeito.
- ✓ Em caso de financiamento, guardar até que todas as parcelas estejam quitadas e o bem desalienado.
- ✓ Declarações de IR, IPTU, ITU e IPVA, devem ser mantidos por cinco anos.
- ✓ Carnês do INSS devem guardar até o pedido do benefício.
- ✓ Folha de pagamento, preservar até aos cinco anos.
- ✓ Notas de serviços de profissionais liberais, devem ser guardadas até completar cinco anos.

Por fim, a exceção feita refere-se à cobrança do FGTS e demais encargos vinculados à previdência social, que deverão ser guardados pelo prazo de contribuição do segurado (35 anos se homem e 30 anos se mulher).

SEU DINHEIRO VALER MAIS

Avalie se a mercadoria vale o preço cobrado;

Compare os preços, sempre há lugares mais baratos;

Pechinchar sempre é uma boa idéia;

Prefira compras à vista. Assim fica mais fácil controlar o orçamento doméstico. Se você não tem o dinheiro, junte e deixe para comprar no mês seguinte;

Caso seja necessário fazer compras a prazo, leve sempre em conta os juros.

Pode parecer pouco 10% ao mês, mas não é se comparado à inflação mensal que está em média de 4% e 5% ao ano;

Deixe para comprar supérfluos em períodos de baixa de preços. Roupas, calçados e eletrodomésticos ficam mais baratos entre agosto e outubro.

Ao contratar serviços, exija sempre orçamento prévio e também garantia do serviço realizado.

Na dúvida quanto ao preço, não compre.

Após um estudo cuidadoso das anotações das despesas dos meses anteriores, pode-se fazer a previsão dos gastos mensais, semestrais e até anuais.

CUMPRIMENTO A OFERTAS

As ofertas anunciadas em promoções e folhetos pelos fornecedores devem ser cumpridas, conforme estabelece o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II – aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III – rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Geralmente, as ofertas de alguns produtos estão limitadas a determinadas quantidades, que devem estar informadas nos folhetos ou outros meios de divulgação. Nesse caso, ao encerrar as quantidades mencionadas, o fornecedor não é mais obrigado a cumprir a oferta.

PUBLICIDADE

Publicidade é a propaganda de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser fácil de se entender.

O Código proíbe publicidade enganosa ou abusiva.

Publicidade enganosa

Publicidade enganosa é a que contém informações falsas e também a que esconde ou deixa faltar informação importante sobre um produto ou serviço.

Estas informações podem ser sobre:
- características;
- quantidade;
- origem;
- preço;
- propriedades.

Publicidade abusiva

Uma publicidade é abusiva se:
- gerar discriminação;
- provocar violência;
- explorar medo ou superstição;
- aproveitar-se da falta de experiência da criança;
- desrespeitar valores ambientais;
- induzir a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

Tudo o que for anunciado deve ser cumprido, exatamente como foi anunciado.

As informações da propaganda fazem parte do contrato.

GARANTIA

No Código de Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantia: a legal e a contratual.

A garantia legal não depende do contrato que foi feito, pois já está prevista na lei.

A garantia contratual completa a legal e é dada pelo próprio fornecedor.

O termo de garantia deve explicar o que está garantido, qual é o seu prazo e qual o lugar em que ela deve ser exigida.

O termo de garantia deve ser acompanhado de um manual de instrução ilustrado, em português, e de fácil entendimento.

Não entregar termo de garantia devidamente preenchido, é crime, conforme dispõe o artigo 74 do CDC.

O fornecedor é obrigado a garantir a qualidade e a eficiência do produto que vende.

Se o fornecedor não lhe der essa garantia na hora da compra, você já tem outra garantia, que é a garantia legal, dada pela lei. Esta tem o prazo de 30 dias para os produtos não duráveis e 90 dias para os duráveis.

Certificado de garantia

Todo produto possui garantia fornecida pelo fabricante ou pelo fornecedor contra defeitos de fabricação.

Para ter direito à garantia, você deve guardar o certificado ou termo de garantia e a nota fiscal de compra.

Durante o prazo de garantia você deverá utilizar apenas os serviços das oficinas autorizadas pelo fabricante. Se você utilizar oficinas que não sejam

credenciadas pelo fabricante, corre o risco de perder o direito à garantia.

Problemas de qualidade

Se você comprar um produto com vício de qualidade e só descobrir quando chegar em casa, faça o seguinte:

• envie uma carta ao fornecedor pedindo uma solução para o problema;

• exija a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou abatimento proporcional no preço, no caso do fornecedor não lhe atender. Se ainda assim não houver solução, procure um órgão de defesa ao consumidor ou recorra à Justiça.

Lembre-se que você tem 30 dias para reclamar de produtos e serviços não duráveis e 90 dias para reclamar de produtos e serviços duráveis.

Vícios não sanados pelas autorizadas dentro da garantia

Se você levou seu produto na oficina autorizada e o seu problema não foi solucionado no prazo de 30 dias, você pode exigir do fornecedor:

• a substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso, ou;

• a restituição da quantia paga com correção e sem prejuízo de perdas e danos, ou ainda;

• o abatimento proporcional do preço.

Orçamentos sem compromisso e taxa de visita

Quando a garantia termina, normalmente é cobrada a visita do técnico. Mas o consumidor tem de ser avisado sobre o valor a ser cobrado.

Se, na hora você concordar com o orçamento e autorizar a execução do serviço, a oficina poderá cobrar só o valor do orçamento. Nesse caso você não precisa pagar a visita.

Lembre-se que há diferença de valores de orçamento conforme a oficina.

Oficinas autorizadas e especializadas

A oficina autorizada é credenciada pelo fabricante, o que garante a qualidade de peças originais e do serviço.

A especializada ou comum não foi autorizada a prestar serviços e não tem nenhuma garantia do fabricante. Fique atento para essa diferença.

Exija nota fiscal tanto da autorizada como da especializada.

Peça que na nota estejam especificadas as peças, a mão de obra e a garantia.

Outro detalhe importante é pedir um orçamento antes de autorizar o serviço.

Peças usadas para reposições

No conserto do seu produto, o fornecedor não pode utilizar peças usadas a não ser que você concorde.

Se você não concordar e mesmo assim ele quiser utilizar peças usadas, envie ao fornecedor uma reclamação por escrito pedindo a solução do problema.

Não sendo feito nenhum acordo, procure um órgão de defesa do consumidor pedindo para comunicar-se com o fornecedor e tomar as medidas judiciais necessárias.

Repor peças usadas, sem autorização do consumidor, é considerado crime pelo CDC, especificamente em seu artigo 70.

Falta de peça de reposição para reparos

Se você necessitar trocar a peça de um produto e não a encontrar, escreva uma reclamação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do próprio fabricante.

Caso não dê resultado, procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à Justiça.

Troca de produtos

Quando alguém faz uma compra de um televisor, juridicamente esta pessoa está realizando um contrato de compra e venda, que se concretiza com a tradição, sendo o pagamento e a entrega do aparelho.

Se ao chegar em casa, o mesmo apresentar algum defeito, a primeira coisa que o consumidor comum imagina é voltar à loja para trocá-lo.

Engana-se quem pensa assim. O art. 18, do Código de Defesa do Consumidor não deixa margem à dúvida, ou seja, o fornecedor não é obrigado a trocar o produto. Existem três opções para fazer valer o seu direito:

1) Se dirigir a uma assistência técnica, credenciada pelo fabricante, e no prazo de 30 (trinta) dias, ter seu aparelho consertado. Caso isso não ocorra neste lapso temporal;

2) Solicitar a substituição deste produto por um outro novo ou;

3) A devolução total da quantia paga, atualizada monetariamente, caso o consumidor não o queira mais.

Se o produto for reparado depois dos 30 (trinta) dias e o consumidor desejar ficar com o mesmo, poderá pedir um abatimento proporcional de seu preço.

Apesar de não haver previsão legal para a troca do produto pelo vendedor, diversas empresas por liberalidade, fazem essa troca, exemplo no caso das confecções, de móveis, e até produtos eletroeletrônicos.

Tal conduta demonstra que alguns vendedores ao fazer esta troca, mesmo não sendo obrigados, estão cativando sua clientela.

Quem deve efetivamente garantir o seu produto, é o fabricante e não o vendedor. O art. 26 do CDC é categórico em afirmar que a garantia em se tratando de fornecimento de serviços e de produtos não duráveis, são de 30 (trinta) dias. Enquanto os serviços e produtos duráveis, são de 90 (noventa) dias. Essa contagem de prazo inicia-se a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços e não da emissão da nota fiscal.

Os PROCONS recebem muitas reclamações por dia a respeito de defeitos de produtos. O campeão de reclamações é o aparelho celular, e os litígios são tantos que os fabricantes colocam à disposição destes órgãos uma linha direta para resolver as questões.

Na maioria das vezes é realizada a troca pelo fabricante, porém quando a assistência técnica detecta que o defeito foi oriundo de quedas ou de oxidação proveniente de umidade, costumam demonstrar estas situações por laudos periciais e explicam que o ocorrido se deu por culpa exclusiva do consumidor, eximindo-se da troca.

Diante desta problemática, há o Projeto de Lei do Senado n.º 349/2004, do qual sou integrante da comissão

de elaboração, presidida pelo Superintendente PROCON Goiás e apresentado pelo Senador Demóstenes Torres. Com o fim de alterar o § 1º do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, para compelir o fornecedor a disponibilizar ao consumidor produto idêntico ou similar ao defeituoso, na hipótese de a reparação do vício de qualidade demandar prazo superior a 2 (dois) dias úteis.

VENDAS

A DOMICÍLIO

São vendas de seguro, cosméticos, material de limpeza, livros, enciclopédias, assinaturas de revista, etc., fora do estabelecimento comercial. Você tem o prazo de 7 dias para se arrepender e desistir do negócio. Não esqueça!

Um produto ou um serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera.

Existem vícios de qualidade e quantidade do produto. Os fornecedores são responsáveis pelos vícios de qualidade ou quantidade do produto.

Os vícios de qualidade dividem-se em vícios por inadequação (o produto é inadequado ao fim que se destina) e por insegurança (de defeito).

Estes vícios nos produtos e nos serviços podem causar danos físicos aos consumidores, colocando em risco sua segurança. Danos decorrentes dos chamados acidentes de consumo, ou acidentes causados pelo produto defeituoso.

O fornecedor, independentemente da existência de culpa, é responsável pelos danos causados pelo produto defeituoso ou por não ter dado informações

suficientes e adequadas sobre a utilização do produto e riscos que ele oferece.

Todas as vezes que um produto ou serviço causar um acidente, os responsáveis serão:

• o fabricante ou produtor;
• o construtor;
• o importador;
• o prestador de serviço.

O Comerciante é também responsável pelos danos quando:

• o fabricante, construtor, produtor ou importador não forem encontrados;
• o produto não tiver a identificação clara do fabricante, produtor, construtor ou importador;
• não conservar os produtos perecíveis como se deve.

Quando existe vício na prestação do serviço, você pode exigir:

• que o serviço seja feito novamente sem pagar nada, ou;
• abatimento no preço, ou;
• devolução do que você pagou, em dinheiro, com correção.

Se o defeito for de fabricação do produto, o fornecedor tem 30 dias para corrigi-lo ou saná-lo.

Depois desse prazo, se o produto ficar com problemas ou aparecer novamente o mesmo vício após o conserto, você poderá exigir:

• a troca do produto, ou
• o abatimento no preço, ou
• o dinheiro de volta, com correção.

Se o problema é a quantidade do produto, você tem o direito de exigir:

• a troca do produto, ou
• o abatimento no preço, ou

• que a quantidade seja completada de acordo com que está escrito na embalagem ou com o que você pediu, ou
• o dinheiro de volta, com correção.

Prazos pra reclamar

Os prazos para reclamações de vícios fáceis de se notar em produtos ou serviços são de:
• 30 (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis. Exemplo: alimentos, serviço de lavagem de roupa numa lavanderia.
• 90 (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis. Exemplo: eletrodomésticos, reforma de uma casa, pintura de um carro.

Estes prazos são contados a partir da data que você recebeu o produto ou que o serviço terminou.

Se o defeito for difícil de se notar, ele é considerado vício oculto, os prazos começam a serem contados da data em que notou-se o vício.

Apresentação dos produtos e serviços

Os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas em língua portuguesa. As informações são sobre:

• suas características;
• qualidade;
• quantidade;
• composição;
• preço;
• garantia;
• prazo de validade;
• nome do fabricante e endereço;
• riscos que possam ser apresentados à saúde e à segurança do consumidor.

Os produtos importados devem trazer, em sua embalagem, uma etiqueta com as explicações escritas em português e o consumidor poderá exigir manuais de instrução também em português.

Quando você compra um produto nacional ou importado, o fabricante ou o importador deve garantir a troca de peças enquanto o produto estiver sendo fabricado ou importado.

A oferta de peças deve continuar por certo tempo, mesmo depois de o produto deixar de ser fabricado ou importado.

Na oferta ou venda por telefone e reembolso postal é preciso ter o nome do fabricante e endereço:

• na embalagem;
• na publicidade;
• em todos os impressos usados na compra.

Quando o fornecedor não cumprir o que prometeu ou anunciou, o consumidor poderá:

• exigir o cumprimento do que foi anunciado;
• aceitar outro produto ou prestação de serviço de valor igual, ou;
• desfazer o contrato, com direito a receber o valor pago com correção, e ser indenizado pelas perdas e danos.

Atrasos na entrega ou na instalação

Pelo Código de Defesa do Consumidor, a empresa é obrigada a cumprir o prazo de entrega, instalação ou montagem de qualquer produto.

Peça sempre um documento em que esteja descrito o prazo combinado para a entrega do produto. Guarde a nota do pedido e o recibo.

Se o produto encomendado não for entregue ou instalado no prazo combinado, você pode forçar o

cumprimento da obrigação ou então exigir a devolução do produto e receber de volta os valores pagos.

Envie uma reclamação escrita à empresa vendedora e à financiadora, se for o caso, comunicando o ocorrido.

Descreva minuciosamente a compra. Com a reclamação, envie uma cópia da nota fiscal.

Se não for atendido procure um órgão de defesa do consumidor ou entre com uma ação na Justiça.

Produtos entregue diferente do pedido

Se o fornecedor entregar um produto que você não escolheu, será obrigado a lhe pagar uma indenização.

Se você receber um produto diferente do que você escolheu na hora da compra, pode agir assim:

• recusar-se a receber a mercadoria. Escreva os motivos de sua recusa na nota de entrega se perceber o engano na hora da entrega do produto;

• se você não estava em casa quando o produto chegou e alguém recebeu a mercadoria por você, envie uma reclamação escrita ao fornecedor. Nesta reclamação conte o problema e exija que dentro de 30 dias o produto seja substituído por outro da mesma espécie e sem defeito;

• você pode pedir a restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço.

FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Comprar produtos ou serviços de vendedores desconhecidos que batem à sua porta pode trazer uma série de problemas.

O preço do produto pode ser maior do que o das lojas e a qualidade do produto nem sempre é a mesma da que é mostrada no folheto.

Desconfie do vendedor e tome alguns cuidados, como:

• não acreditar em informações como estas: "assine este papel sem compromisso, pois o cancelamento poderá ser feito sem o menor problema" ou "aproveite esta excelente oportunidade de compra, porque hoje é o último dia desta promoção";

• não ficar com mercadorias em casa para testes, mesmo que o vendedor diga que é sem compromisso;

• não fazer pagamento algum antes da decisão da compra e ao pagar, usar cheque nominal cruzado, que servirá como prova de pagamento;

• não permitir que estranhos fotografem seus filhos sob qualquer razão ou que vendedores façam demonstração de produtos em sua residência.

Se você fizer a compra, o Código de Defesa do Consumidor lhe dá possibilidade de arrepender-se no prazo de 7 dias a contar da assinatura do contrato ou recebimento do produto.

POR TELEFONE, INTERNET OU REEMBOLSO POSTAL

Esse tipo de venda está se tornando cada vez mais comum no Brasil.

É importante tomar cuidado ao comprar qualquer produto ou contratar qualquer serviço comercializado dessa forma.

Se ao receber o produto comprado por esse meio, você perceber que não há identificação do fabricante ou o produto não é o que foi anunciado pelo vendedor, recuse-o na hora da entrega.

Você pode fazer valer o seu direito de arrependimento no prazo de 7 dias úteis, não esqueça!

Denuncie o fato como publicidade enganosa. Pois, conforme dispõe a legislação do consumidor, é crime.

Nas compras pela Internet, nunca passe o número de seu cartão para empresas desconhecidas, são vários os sites criados por estelionatários, que usam os números para fazer cartões falsos ou compras na Internet. Prefira comprar em lojas virtuais de confiança e que ofereçam um bom sistema de segurança, principalmente que possuam lojas físicas e tenham cuidado com os sites hospedeiros.

VENDA CASADA

A lei proíbe a chamada venda casada.

Isso acontece quando o fornecedor diz que você só pode comprar o produto que deseja se levar outro. É crime regulamentado pela Lei n.º 8.137/90, art. 5º, II.

Por exemplo, só fornecer Internet banda larga para quem aderir ao plano de TV a cabo.

Ligue para uma delegacia de polícia, para o Promotor de sua cidade ou qualquer órgão de defesa do consumidor.

A venda casada é crime.

ALIMENTOS

DETERIORADO OU COM SUJEIRAS

O comerciante ou fabricante é obrigado a trocar ou restituir o valor pago pelo consumidor, em caso de produtos deteriorados, corrompidos, com sujeira ou com

qualquer outra anormalidade que comprometa sua qualidade e características básicas. O comerciante ou fabricante também pode tomar outras medidas que sejam necessárias para proteger ou reparar danos aos consumidores.

Além da providência imediata de troca ou cancelamento da compra, o consumidor pode ainda acionar os órgãos de vigilância sanitária.

Em caso de intoxicação alimentar, o consumidor deve solicitar atestado ao médico que o atender, indicando a possível causa do problema. Se for atendido por médico particular, o consumidor pode solicitar recibo para posterior reembolso.

Também é possível ajuizar ação judicial para pedir indenização por perdas e danos.

DATA DE VALIDADE

O artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Por isso, informações previstas nesse artigo do CDC e dados como o nome e endereço do fabricante ou produtor, formas de conservação, de preparo, volume, peso, entre outras, devem estar presentes no rótulo dos alimentos e de forma legível.

O Código classifica ainda de "impróprios ao uso e consumo". Assim, comunga os incisos I ao III do parágrafo 6º do artigo 18:

Art. 18 [...]

§ 6º [...]

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos, ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim que se destinam.

Sempre que o consumidor adquirir um produto e logo em seguida, constatar que a validade está vencida, ele deve solicitar ao comerciante a sua troca.

Quando o consumidor não adquire o produto, mas constata que em um determinado local ele está sendo comercializado fora do prazo de validade, ele deve comunicar o problema aos órgãos da Vigilância Sanitária ou à Fiscalização da Prefeitura local.

DIET E LIGHT

Os produtos colocados no mercado com a informação Diet e Light, têm as seguintes diferenças:

Diet: redução total de um nutriente, como o açúcar, a gordura, etc. Assim, um produto que tem redução de todo açúcar poderá ser consumido por diabéticos. A legislação específica é a Portaria n.º 29 de 13.01.1998, da ANVISA.

Light: redução de no mínimo 25% de um nutriente (açúcar, gordura, etc.) ou em caloria. A legislação específica é a Portaria n.º 27 de 13.01.1998, também da ANVISA.

Embalagens com várias unidades

O comerciante não é obrigado a fracionar a venda de um produto, sempre que algumas unidades são embaladas formando um único produto, com oferta e apresentação também únicas.

A separação até pode ser realizada, a critério do fornecedor.

VALE REFEÇÃO

A Portaria n.º 87 de 28.01.97, estabelece em seu artigo 17 que em caso de utilização a menor do valor do documento, o estabelecimento comercial deverá fornecer ao trabalhador um contra-vale com a diferença, vedada a devolução em moeda corrente.

VENDA COM LIMITAÇÃO DE QUANTIDADE

No caso de ofertas, os fornecedores costumam estabelecer quantidades máximas por cada consumidor, no objetivo de atender a um maior número de clientes. Uma vez que essa prática visa a beneficiar o consumidor, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) entende que ela não pode ser considerada abusiva.

Porém o CDC em seu inciso II do artigo 39, veda ao fornecedor de produtos ou serviços a recusa de atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e ainda, de conformidade com os usos e costumes.

BANCOS

ABERTURA DE CONTAS

Para abrir uma conta no banco, você apresenta cópia do RG, CPF, comprovante de residência e de renda.

Escolha um banco que apresente credibilidade e estabilidade no mercado para não correr em risco de futuras falências financeiras.

Lembrando que varia entre os bancos as taxas cobradas por serviços prestados.

Leia cuidadosamente o contrato que fará com o banco antes de assiná-lo.

CHEQUES

Ninguém é obrigado a aceitar cheques comum ou especial, conforme dispõem as Leis: n.ºs 7.357/85 (lei do cheque); Lei 10.406/02, art. 315 (Código Civil) e Constituição da República Federativa do Brasil em seu artigo 5º, inciso II. Neste caso, basta o empresário informar ao consumidor com escritos nas proximidades do caixa as frases do tipo: "Não aceitamos cheque" ou "Não aceitamos pagamentos em cheques".

Por força da Lei n.º 5.172/66, art. 162, inciso I (Código Tributário Nacional), que dispõe: "o pagamento do tributo é efetuado em moeda corrente, cheque ou vale postal", a instituição qualquer que receber tributos como impostos, taxas e contribuições de melhoria são obrigadas a aceitar cheque.

A empresa ou instituição que aceitar cheque expressa ou tacitamente, por faculdade, não pode exigir do consumidor as seguintes questões:

- ✓ Que sua conta tenha mais de seis meses de existência ou qualquer outro limite temporal;
- ✓ Que o cheque seja da praça do negócio jurídico realizado;
- ✓ Deve receber também, cheque de pessoa jurídica, devendo neste caso, o emitente exibir o contrato social da empresa;
- ✓ Solicitar que seja escrito no verso do cheque endereço e ou telefone do emitente;
- ✓ Outras exigências não previstas em lei.

Não existe lei que permita estas exigências.

Portanto, são consideradas práticas abusivas, conforme dispõe a Lei n.º 8.078/90, art. 39, inciso V do Código de Defesa do Consumidor combinado com art. 22 do Decreto Federal n.º 2.181/97 e, dependendo do caso, até dano moral ao consumidor (art. 6º, VI e VII, CDC), estando o infrator passível de autuação administrativa por parte dos órgãos de defesa do consumidor, que poderão impor sanções administrativas previstas no artigo 56 da legislação consumerista.

Duvidas e orientações a este respeito, poderão ser sanadas através de consulta a Gerência Jurídica do Procon de sua cidade ou através de um advogado.

Cheque roubado

Evite sair de casa levando cheques assinados.

Se for necessário, tenha o cuidado de cruzar seus cheques. Isto faz com que o cheque seja pago apenas pelo depósito e compensação bancária.

Se você for vítima de furto ou roubo, vá até a delegacia mais próxima e faça um Boletim de Ocorrência. Leve o boletim ao banco que você tem conta e peça para suspender o cheque informando seu número e valor.

Se o roubo acontecer fora do expediente bancário, em finais de semana ou feriados, comunique o Serasa realizando a centralização de serviços bancários.

Tome as providências acima mencionadas, no 1º dia útil.

Se estiver em outra cidade, vá à agência do seu banco mais próxima para registrar a ocorrência.

Cheque pré-datado ou pós-datado

O cheque pré-datado não é legal. É apenas um acordo entre o fornecedor e o consumidor. A lei não impede que ele seja descontado antes da data nele colocada.

Só faça cheque pré-datado se o estabelecimento for de sua confiança e peça para constar da nota a data da entrada de cada cheque.

Cheque sustado

Só peça para sustar um cheque se houver um motivo muito forte para isso, como perda ou roubo do cheque ou do talonário.

Se você emitir um cheque para pagar a compra de um produto ou contratar um serviço e o produto não for entregue ou nem o serviço prestado, faça o seguinte:

- envie uma reclamação por escrito, por meio de AR ou de um Cartório de Registro de Documentos, pedindo ao fornecedor para solucionar o problema;
- se o fornecedor não solucionar o problema, denuncie o fato a um órgão de defesa do consumidor.

TAXAS DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Uma resolução do Banco Central liberou a cobrança de diversas taxas e os bancos estão cobrando taxas para tudo. Mas fique atento! Nenhuma taxa pode ser cobrada se não tiver sido informada ao consumidor.

Quando você abre uma conta e preenche uma ficha de cadastro, o banco cobra uma taxa.

Cada vez que sua conta fizer aniversário, o banco pode cobrar uma taxa de atualização.

Pesquise para saber o banco que cobra taxas mais baratas.

Você poderá escolher ter o cartão magnético de graça. Nesse caso, o banco poderá cobrar cada vez que você retirar um talão de cheques.

Se preferir utilizar cheques, o primeiro talão do mês será gratuito.

Ao entrar na faixa do cheque especial, quando você gasta mais do que tiver de saldo, o banco pode cobrar uma taxa extra, além dos juros, até que a dívida seja coberta.

O primeiro extrato semanal é gratuito. A partir do segundo o banco passa a cobrá-los.

CARTÕES

Assine o verso do cartão logo após recebê-lo e mantenha sua senha em segredo, nunca a revele a ninguém, principalmente em caixas eletrônicos.

Se o seu cartão for roubado, perdido, se ficar preso na máquina ou cobrarem o que você não deve, comunique imediatamente à sua agência ou à Central de Atendimento.

O consumidor ao ter seu cartão de crédito furtado, roubado, perdido ou extraviado, deve comunicar o fato à central de atendimento da administradora o mais rápido possível, solicitando o bloqueio do cartão. Deve ainda pedir um número de protocolo do pedido formalizado anotando a data, horário e o nome do atendente. É importante também que seja lavrado um Boletim de Ocorrência (BO) sobre o fato, para afastar a responsabilidade sobre o uso indevido do mesmo.

Contudo, mesmo que o consumidor por não saber do roubo, furto, perda, extravio ou clonagem do cartão, demora algum tempo para comunicar à administradora. O consumidor não poderá ser responsabilizado, por compras, que tenham sido feitas entre a ocorrência do fato e o aviso por telefone, vez que a jurisprudência tem firmado posição no sentido de responsabilizar o comerciante, por não conferir a assinatura do titular do cartão.

Porém, caso a administradora insista em cobrar do consumidor o valor desta compra, o prejudicado poderá acionar qualquer dos órgãos de defesa do consumidor para barrar tal cobrança. E em último caso, poderá até mesmo, propor ação de reparação de dano moral ou ação para devolução das importâncias pagas com pedido de repetição de indébito.

A ação de reparação de dano moral, será cabível quando a administradora fizer a cobrança indevida na fatura e em face da não concordância do consumidor em pagar tal débito, a administradora negativar o nome deste consumidor nos órgãos de proteção ao crédito, como SPC, SERASA, etc.

A ação de devolução de importâncias com repetição de indébito será cabível no caso do débito automático em conta, quando este débito é indevido por motivo de roubo, furto ou extravio do cartão.

Em qualquer dos casos de extravio já mencionados, o valor cobrado indevidamente do consumidor deve ser restituído, o mais rápido possível devidamente corrigido.

Estando no exterior e ocorrer algumas das hipóteses mencionadas, além de cancelar o cartão, registre queixa na polícia local e avise o consulado para resguardar seus direitos.

Clonagens

A clonagem é uma das fraudes mais comuns da atualidade e ocorre quando os dados da tarja magnética são copiados e transferidos para um cartão de crédito falso, a partir daí a conta vai parar na fatura da vítima. Para evitar isso, durante os pagamentos, fique o tempo todo de olho no seu cartão e se preciso acompanhe o funcionário até o terminal que processará a transação.

Em compras quando forem utilizadas na transação, máquinas manuais, certifique-se de que o papel carbono foi rasgado em pedaços pequenos. Só amassar não é suficiente, pois golpistas podem ter acesso a este carbono e copiar sua assinatura e o número de seu cartão.

Após uma transação verifique seu cartão. Certifique-se de que o cartão devolvido após a compra é realmente o seu.

Solicite sempre, uma via do comprovante de venda antes de assiná-lo, para confrontação com a fatura.

Sempre que o cartão cair no chão e alguém se apressar em pegá-lo para lhe devolver, verifique se realmente é o seu cartão.

Pesquise antes de adquirir o seu cartão de crédito e escolha o que satisfaça às suas necessidades ou o que ofereça serviços mais vantajosos.

Examine com cuidado o contrato que você irá fazer com o banco antes de assiná-lo.

Preste muita atenção às cláusulas que limitam ou excluem os seus direitos, que devem estar redigidas em destaque, para facilitar a sua identificação.

Cobranças Indevidas

Tenha o cuidado de guardar todas as faturas e notas de compras.

Se aparecer a cobrança de um produto que você não comprou ou se um valor for cobrado mais de uma vez, avise à administradora do cartão.

Anote o nome de quem lhe atendeu, o horário que você ligou e o código de atendimento.

Junte e guarde as cópias da fatura e notas de compra.

Escreva para a administradora dizendo como você deseja que o problema seja solucionado.

Se mesmo assim não conseguir resolver o problema, procure um órgão de defesa do consumidor e consulte um advogado.

Cartões não solicitados

Se você receber um cartão sem ter pedido, rasgue-o imediatamente. Escreva para a administradora e peça para cancelar o cartão. O CDC proíbe o envio de produto ao consumidor sem solicitação prévia.

Avise a um órgão do consumidor, dando o nome e endereço da administradora que enviou o cartão.

Caso seja cobrado por anuidade do cartão que não solicitou e não efetuou o desbloqueio, consulte um advogado a fim de angariar indenização por cobrança indevida.

Recebimento de Correspondências

Verifique sempre sua fatura e ao receber um cartão pelo correio observe sinais de violação no envelope de envio do cartão, pois existem quadrilhas especializadas em furtar cartões entregues em domicílio. Eles são clonados e depois enviados normalmente ao verdadeiro titular, o qual só percebe o problema quando recebe a fatura. Neste golpe, é comum um falso funcionário da administradora telefonar para confirmar os dados da vítima, neste caso não forneça nenhum dado.

Troque suas senhas periodicamente e evite senhas fáceis como data de aniversário, placas de carro, número de documentos ou números seqüências e nunca carregue juntos o cartão e o número da sua senha escrita, deixe o número da senha anotado em casa.

Jamais forneça o número da senha do seu cartão de crédito para outras pessoas, nem mesmo para quem se apresente como funcionário do banco ou da administradora. Por questões de segurança os funcionários de bancos e administradoras de cartão, são instruídos a não pedir em hipótese alguma a senha do seu cartão de crédito.

Ao se desfazer de seus recibos ou faturas, rasgue-os antes de jogá-los no lixo.

Nunca empreste seu cartão de crédito e nem o deixe em local de fácil acesso a estranhos, o cartão é de sua responsabilidade. Cheque periodicamente todos os seus cartões de crédito.

Tenha sempre, em local apropriado e de fácil acesso, uma lista de telefones para emergências e de telefones úteis para ligar no caso de ter seu cartão extraviado.

Faça uma checagem de suas faturas e verifique se os débitos estão corretos. Seja extremamente cuidadoso, ao fornecer dados de seu cartão de crédito para compras via telefone. Verifique também se não há débitos duplicados.

Quando viajar para o exterior, leve anotado os números dos serviços de atendimento internacional de sua administradora de cartões.

CONSÓRCIOS

Antes de entrar num consórcio, consulte pessoas de confiança para informar-se acerca da seriedade da empresa e sua saúde financeira.

Leia o contrato com muita atenção. Não acredite em promessas faladas e nunca assine um papel em branco.

Aumentos

A administradora não tem a obrigação de comunicar a você os possíveis aumentos das prestações.

É obrigação do consorciado participar das assembléias mensais. Nestas assembléias são tratados assuntos referentes a reajustes, tomadas decisões e, comparecendo às reuniões, você pode fiscalizar os atos da administradora.

No caso de atraso de pagamento, a administradora pode cobrar juros e correção monetária.

Pode cobrar também a atualização pelo preço do dia do pagamento desde que o grupo não tenha terminado.

Se o grupo terminou, é permitida apenas a cobrança da correção monetária.

Quando contemplado

Se você for sorteado, é obrigado a retirar o produto ou trocá-lo por uma carta de crédito.

Você tem o prazo de três dias para apresentar o pedido de retirada e as garantias exigidas no contrato.

Se não agir assim, seu crédito pode ser congelado e você terá de pagar os aumentos do preço do produto.

Desistência

Se você não for sorteado, pode desistir a hora que quiser.

Se você desistir, por motivo justificado por escrito, você receberá o que pagou, menos a taxa de administração.

O prazo de pagamento é de até 60 dias após o término do grupo.

O pagamento é feito com juros e correção monetária.

Representantes

O grupo de consorciados deve eleger três membros que o representem na solução dos problemas que surgirem.

Se você tiver algum direito e não for atendido pelo consórcio, pode reclamar à Associação Brasileira dos Administradores de Consórcio (ABAC) e ao Sindicato Nacional dos Administradores de Consórcio.

Se não for atendido, dirija-se a um órgão de defesa do consumidor.

SEGUROS

Contratos de seguros

Preste atenção nas regras básicas para se fazer um seguro:

• escolha uma seguradora séria. Pesquise e informe-se a respeito da seguradora;

• uma boa seguradora deve ser conhecida pelo pagamento correto e excelente serviço de apoio e atendimento;

• lembre-se de que nem todos os seguros são iguais. Consulte um corretor;

• o bom corretor é um profissional especializado em seguros e conhece todos os detalhes do processo, acompanhando-o até a solução final.

Prazos para indenizações

O prazo é de 30 dias para a seguradora pagar a indenização. Este prazo começa a contar da data de entrega de toda a documentação solicitada ao segurado.

Se o prazo não for respeitado ou se o contrato não for cumprido, reclame à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

Faça a reclamação por escrito e envie cópia da documentação.

HABITAÇÕES

São deveres das imobiliárias:

• informar claramente sobre os diferentes serviços que se propõem a prestar e o preço exato que será cobrado;

• não fazer anúncios com palavras que possam ser interpretadas como propaganda enganosa ou abusiva;

• não cobrar muito mais do que o preço de mercado;

• não alterar o contrato feito com seus consumidores forçando-os a cumprir obrigações que não estejam de acordo com o preço justo.

COMPRA DE IMÓVEIS

Antes de fechar negócio, procure verificar junto à Prefeitura se há possibilidade de o imóvel ser desapropriado.

Verifique também os seguintes documentos:

1. do vendedor e de seu cônjuge:
   • Certidão dos distribuidores cíveis;
   • Certidão do distribuidor federal;
   • Certidão de protesto.
2. do imóvel:
   • Certidão vintenária;
   • Certidão negativa de ônus e alienação;
   • Certidão negativa de débitos fiscais, junto à Prefeitura Municipal, ou junto ao Incra, se for imóvel rural;
   • Certidão previdenciária;
   • Comprovante de pagamento de taxas de água, esgoto, luz e, se for o caso, de condomínio.

Geralmente cabe ao comprador o pagamento da sua escritura e seu registro. Ao vendedor cabe pagar a comissão do corretor e as despesas com certidões.

Preste atenção na proposta e no contrato de compra e venda.

Se tiver dúvidas, antes de assinar, consulte um advogado ou um órgão de defesa do consumidor.

Verifique se a proposta contém cláusula que permita o cancelamento e há direito de arrependimento do negócio.

Risque os espaços em branco e rubrique todas as folhas do contrato;

Exija cópia do contrato;

Registre o contrato no Cartório de Registro de Imóveis competente.

LOCAÇÕES DE IMÓVEIS

Antes de alugar um imóvel, faça uma vistoria completa para comprovar em que condição se estava antes da locação.

Descreva detalhadamente, como se encontram o piso, as paredes, teto, maçanetas, lustres, interruptores, tomadas, janelas, encanamentos, parte elétrica, pintura, etc.

A vistoria tem que ser assinada em duas vias, pelo inquilino e pelo proprietário e anexada ao contrato, com uma cópia para ambos.

Não podem ser cobradas taxas do inquilino para ser realizado um contrato de aluguel.

O inquilino só deve pagar o aluguel e os encargos permitidos por lei.

Não podem ser cobradas taxas de reservas de imóvel, nem é permitida a cobrança adiantada do aluguel, a não ser em contratos que não apresentam garantia ou aluguéis de temporada.

O proprietário ou imobiliária tem o direito de exigir uma garantia de pagamento.

Existem três casos previstos na lei:

- ✓ Caução

É um depósito que deve ser colocado em dinheiro, em conta conjunta proprietário e inquilino.

Ao devolver as chaves, o inquilino terá o direito de receber o valor total do resgate da caução.

Se o proprietário se recusar a devolver, o inquilino tem o direito de ajuizar uma ação para receber de volta a caução.

✓ Fiança

Quando você faz um contrato de aluguel, é preciso que uma terceira pessoa se responsabilize por você. Esta pessoa é o fiador.

Fiança é a garantia dada pelo fiador no caso de você não cumprir suas obrigações.

Existem fiadores que cobram por seu serviço. São fiadores profissionais. Evite negociar com eles.

Seguro de fiança locatícia é um seguro feito por companhias seguradoras. Este seguro cobre as dívidas do aluguel e de contas que não forem pagas, como por exemplo, contas de luz, condomínio, estragos no imóvel, etc.

O proprietário ou a imobiliária têm obrigação de dar recibo de tudo que foi pago (aluguel, taxas, etc.) e se o inquilino atrasar o pagamento do aluguel, o proprietário pode entrar com ação de despejo, a partir do primeiro dia de atraso.

Pode também exigir multas permitidas por lei. O reajuste é anual e deve ser feito com base no valor escrito no contrato.

Esse reajuste é tanto para aluguéis novos como para aluguéis de contratos renovados.

Vencimento e rescisão contratual

Não existe a necessidade de um novo contrato quando vence o prazo do aluguel. O primeiro contrato renova-se automaticamente pelo mesmo prazo.

Se o proprietário e o inquilino quiserem alterar uma ou mais cláusulas do contrato, deverão fazer um adendo contratual. Um adendo contratual é um documento que modifica o contrato e torna-se parte do mesmo.

As despesas com o adendo contratual serão pagas pelo proprietário.

O contrato poderá ser rescindido pelo inquilino a qualquer momento, desde que pague a multa estipulada.

Se o contrato for renovado por tempo indeterminado, poderá ser cancelado com uma simples notificação por escrito ao proprietário ou à imobiliária, de preferência através do Cartório de Títulos e Documentos.

O prazo para cancelamento é de um mês antes da data em que for entregue as chaves.

Caso o proprietário queira retomar o imóvel por motivos legais, deve entrar com uma ação de despejo, depois de cumprir o prazo determinado em lei.

Os motivos para retomar o imóvel são:

- infração da lei ou do contrato pelo locatário;
- necessidade do imóvel para uso próprios do locador ou familiares, etc.

A melhor forma é um acordo amigável entre as partes.

LOTEAMENTOS

Procure conhecer o lote antes de adquiri-lo.

Certifique-se de que o lote é o mesmo que está na planta aprovada pela Prefeitura. Investigue na Prefeitura se o loteamento está aprovado, se a área do lote está de acordo com as exigências municipais (em geral, não deve ser menor do que 125m²) e se o lote não está situado em área de preservação ecológica.

Verifique no Cartório de Registro de Imóveis da região se o loteamento está devidamente registrado.

Verifique se o vendedor é mesmo o proprietário e se o lote escolhido consta do registro.

Loteamento regular

É aquele cujo projeto e duração de obras encontra-se devidamente aprovados pela Prefeitura.

Também tem de estar registrado no Cartório de Registro de Imóveis da região.

Loteamento irregular e clandestino

O loteamento irregular é feito sem aprovação da Prefeitura, em desacordo com o projeto ou sem cumprir o prazo de término das obras. O loteamento irregular não é inscrito e nem registrado no Cartório de Registro de Imóveis. Já o loteamento clandestino é feito por pessoas que não são donas da área que foi loteada.

O loteamento irregular pode ser regularizado. O loteamento clandestino não pode ser regularizado pois é criminoso. Este tipo de loteamento deve ser denunciado à polícia.

Se você adquirir um terreno ou imóvel em loteamento clandestino, pode entrar com uma ação na justiça para que seja devolvido o valor pago.

SAÚDE

CARÊNCIA DE PLANOS DE SAÚDE

A Lei n.º 9.656 de 03/06/98 estabelece as seguintes carências máximas que podem constar nos contratos dos planos de saúde:

- 24 horas para casos de urgência (acidentes pessoais e processo gestacional) e emergência (risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis);
- 300 dias para parto;
- 180 dias para as demais coberturas.

De acordo com o artigo 12, inciso III da mencionada lei, quando o plano de saúde incluir atendimento obstétrico:

a) cobertura assistencial ao recém-nascido, filho natural ou adotivo do consumidor, ou de seu dependente, durante os primeiros trinta dias após o parto;

b) inscrição assegurada ao recém-nascido, filho natural ou adotivo do consumidor, no plano ou seguro como dependente, isento do cumprimento dos períodos de carência, desde que a inscrição ocorra no prazo máximo de trinta dias do nascimento.

Informamos, ainda, que o filho adotivo até 12 anos utiliza as carências já cumpridas.

CHEQUE CAUÇÃO

De acordo com o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, considera-se a conduta de exigência de caução como prática abusiva, que expõe o consumidor a uma desvantagem exagerada, causando desequilíbrio na relação. A exigência é feita em momento que o

consumidor e sua família estão vulneráveis e ficam sem nenhuma garantia de que o título será devolvido. Por último, deve-se levar em conta que o Hospital, como qualquer outro prestador de serviços, possui meios para receber os valores devidos, não sendo cabível a exigência do pagamento no momento inicial da prestação do serviço.

Caso o hospital negue o atendimento, o consumidor pode registrar a ocorrência em Delegacia de Polícia do bairro e ingressar com Ação Judicial específica e, através de liminar, pedir a internação, sem a exigência da caução. Ou ainda, tratando-se de caso urgente, atender à exigência e registrar reclamação no Procon ou no Juizado Especial Cível, solicitando a devolução imediata do cheque ou outra forma de caução.

CONTRATO COLETIVO EMPRESARIAL

Rescisão de vínculo empregatício por demissão

A Lei nº 9.656/98, determina que o funcionário que pagava parte do valor da mensalidade do plano coletivo contratado pela empresa e pediu demissão, ou foi demitido sem justa causa a partir de 04.09.98, terá garantido sua permanência no plano, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assuma o pagamento integral da mensalidade (a sua parte somada com a da empresa empregadora).

O beneficiário tem o direito de manter a contratação pelo período de 1/3 do tempo em que permaneceu no plano ou seguro, tendo entretanto garantido o mínimo de seis e o máximo de 24 meses de atendimento nessa condição.

O benefício é extensivo, obrigatoriamente, ao grupo familiar inscrito que integrava a contratação e em caso de morte do titular, os dependentes têm assegurado o direito de permanecer no plano, pelo período garantido ao titular.

Se o beneficiário vier a ser admitido em novo emprego, perde a condição de beneficiário.

Rescisão de vínculo de trabalho por aposentadoria

De acordo com a Lei n.º 9.656/98, o funcionário que se aposentou poderá permanecer no plano que era beneficiário, assumindo o pagamento integral (inclusive do grupo familiar), exceto se não contribuía com o plano. Se contribuiu menos de 10 anos, poderá ser beneficiário à razão de 1 ano por ano de contribuição. O grupo familiar terá o mesmo direito, na eventualidade de morte do titular.

O direito cessa se o aposentado for admitido em novo emprego.

Carência após a rescisão de vínculo empregatício

De acordo com as disposições do Código de Defesa do Consumidor poderá ser considerada abusiva a imputação de novos períodos de carência para procedimentos já cobertos em contrato coletivo empresarial, sucedido, sem lapso de tempo, por contrato individual ou familiar (pessoa física).

DESCREDENCIAMENTO DE MÉDICOS E HOSPITAIS

Os planos de saúde devem cumprir com o que foi pactuado em contrato, incluindo nele a rede credenciada

inicialmente oferecida. Deve ainda, manter quantitativamente a rede credenciada (profissionais, clínicas, laboratórios, hospitais) oferecida no ato da contratação, sob pena de ser questionada com base nos artigos 20 e 48 do Código de Defesa do Consumidor.

Além de questionar a empresa e considerar a conveniência de ingressar com ação na Justiça, o consumidor poderá denunciar o procedimento da operadora para a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão governamental, responsável pela regulação e fiscalização do segmento. O contato pode ser feito pelo site www.ans.gov.br ou pelo telefone 0800-701-9656.

INADIMPLÊNCIAS

Multas por atraso de pagamento das mensalidades de planos de saúde podem ser aplicadas somente se houver previsão contratual, inclusive do percentual.

Não há limitação de percentual, entretanto o consumidor não deve ser demasiadamente onerado. Nesse caso, o procedimento pode ser questionado com base no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor.

Rescisão contratual por inadimplência

De acordo com o artigo 13 da Lei n.º 9.656/98, (para os contratos firmados a partir de janeiro/99 ou contratos anteriores que foram adaptados à lei), a RESCISÃO CONTRATUAL ou SUSPENSÃO DA COBERTURA podem ocorrer caso haja fraude comprovada ou inadimplência superior a 60 dias, consecutivos ou não. À operadora cabe o envio de correspondência ao consumidor, até o 50º dia de inadimplência, alertando o consumidor e dando-lhe a oportunidade de quitação. A

falta de manifestação e, conseqüentemente, do pagamento implica na rescisão ou suspensão do contrato.

MIGRAÇÕES E ADAPTAÇÕES

A migração para um contrato regulamentado não significa que todo o tempo da contratação seja perdido, ou desconsiderado. Os direitos já adquiridos serão mantidos. Porém, as cláusulas contratuais serão outras e, por isso, o consumidor deve solicitar uma cópia do contrato e analisá-lo. A migração é decisão exclusiva do consumidor e a operadora não pode impedi-lo de fazer.

Quanto à adaptação, informamos que a Agência Nacional de Saúde (ANS) estabeleceu o Programa de Incentivo à Adaptação de Contratos (PIAC). As operadoras de planos privados de assistência à saúde enviaram propostas de adaptação ou migração dos contratos antigos à Lei n.º 9.656/98, conforme disposições contidas na Lei n.º 10.850, de 25/03/04 e Resolução Normativa n.º 64, de 22 de dezembro de 2003.

Tanto no caso de adaptação quanto de migração, pode haver aumento do valor da mensalidade. Entretanto tal aumento deve ficar restrito às coberturas adicionais. Havendo dúvidas sobre os aumentos de preços, sugerimos confirmar com a ANS. O contato pode ser feito pelo site www.ans.gov.br ou pelo telefone 0800-701-9656.

Os planos não são obrigados a oferecer a adaptação. Sugerimos que consulte a ANS informando o nome da operadora a fim de verificar se ela apresentou documentação que comprova a isenção de oferecimento da adaptação.

Frisamos que o consumidor não é obrigado a alterar seu contrato e que ele, mesmo não adaptado à

Lei n.º 9.656/98, estará protegido pelo Código de Defesa do Consumidor.

NEGATIVA DE COBERTURA

Contratos firmados a partir de janeiro/99

Estes contratos estão regulamentados pela Lei n.º 9.656/98 (Lei dos planos de saúde). Há uma série de obrigações comuns a todos os planos de saúde, inclusive de cobertura a toda doença listada na Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde, da Organização Mundial de Saúde, e a miopia figura nessa classificação.

Entretanto, a Agência Nacional de Saúde Suplementar, órgão do governo responsável pela regulamentação e fiscalização do segmento, determinou através das Resoluções da Diretoria Colegiada: RDC 41 RDC 67, que listam o rol de procedimentos, a cobertura para miopia apenas com 07 graus ou mais. Essa determinação pode ser questionada, com base em parecer do Conselho Brasileiro de Oftalmologia, que declara: "A miopia em graus menores (até 6) leva à extrema incapacitação visual, assim como ocorre nos graus maiores (acima de 7)”. Esta conceituação técnica é normatizada e aceita no Brasil e no mundo. Portanto, pacientes com graus menores têm indicação técnica para a realização da cirurgia de miopia.

Ao negar cobertura para o procedimento, os planos afrontam determinações do Código de Defesa do Consumidor.

Á limitação de cobertura para cirurgias de miopia para graus iguais ou superiores a 07 estabelecidos nas Resoluções RDC 41 e 67 da ANS é objeto de AÇÃO CIVIL PÚBLICA impetrada pelo Ministério Público do Rio de

Janeiro, processo nº 2001.51.01.016748-3, em trâmite na 8ª Vara Federal.

Caso o consumidor não consiga uma solução amigável com seu plano de saúde, poderá questioná-lo através de ação judicial.

Contratos antigos anteriores a janeiro de 1999

Os contratos firmados até dezembro de 1998 e que não foram adaptados à regulamentação, podem apresentar cláusulas que excluem procedimentos que possuem cobertura nos contratos novos.

O consumidor deve verificar se há cláusula em seu contrato informando que não haverá cobertura do procedimento. Se não houver essa cláusula, entendemos que o plano não pode deixar de cobrir, podendo ser questionado.

Caso haja a informação de não cobertura, entendemos que a cláusula pode ser questionada como abusiva, considerando que a exclusão descaracteriza o contrato.

Pré-existência

A Lei dos Planos de Saúde define que doenças ou lesões preexistentes são aquelas que o consumidor sabe ser sofredor e ou portador no ato da contratação. Portanto é preciso que o consumidor tenha conhecimento do diagnóstico e não apenas dos sintomas.

Doenças e lesões preexistentes podem permanecer até vinte e quatro meses sem cobertura para cirurgias, leitos de alta tecnologia e procedimentos de alta complexidade.

Se o consumidor não informou que conhecia ser portador de doença quando assinou o contrato, cabe à

operadora do plano o ônus da prova de que ele conhecia o fato. Até essa prova os serviços devem ser fornecidos na totalidade.

Stent

Inúmeros contratos firmados anteriormente à Lei n.º 9.656/98, apresentam a restrição de cobertura para próteses/órteses, etc. Tendo em vista a natureza da contratação, que é a prestação de serviços à saúde, entendemos que cláusulas restritivas deixam o consumidor em desvantagem exagerada, sendo incompatíveis com o equilíbrio que deve haver no contrato. Parece-nos que essas cláusulas podem ser consideradas abusivas, considerando as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Como parâmetro, lembramos que os contratos firmados dentro do advento da mencionada lei, têm a cobertura à prótese e órteses ligada a ato cirúrgico.

O problema é agravado considerando a discussão sobre a definição do material, que pode ser considerado como prótese, como órtese ou outros materiais.

Cabe destacar a contradição no procedimento de operadoras de planos privados, pois embora cubram especialidades médicas e seus eventos (cirurgias), excluem de cobertura o material necessário, utilizado no decorrer da cirurgia para o restabelecimento da saúde do consumidor. Portanto, dividem o procedimento em partes, recaindo ao consumidor o custo pelos materiais.

REAJUSTE ANUAL DOS PLANOS DE SAÚDE

Contratos anteriores a janeiro de 1999

O índice percentual deve estar previsto em contrato. Caso não haja previsão contratual ou informações obscuras (de difícil compreensão), a empresa deverá ser questionada, com base nas disposições do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso destacar que embora estes contratos não estejam sob a tutela da Lei n.º 9.656/98 (Lei dos Planos de Saúde), continuam sob a tutela do mencionado Código de Defesa do Consumidor.

Contratos firmados após janeiro de 1999

A Agência Nacional de Saúde Suplementar é o Órgão regulador e fiscalizador que determina o percentual de reajuste máximo para cada operadora nos casos de contratos pessoa física. Consulte o site: www.ans.gov.br para verificar o percentual autorizado para a operadora citada.

Contrato coletivo e empresarial

A ANS somente determina o percentual máximo de reajustes no caso de contratos pessoa física.

Em contratos coletivos e empresariais a ANS apenas monitora o reajuste, devendo a operadora informar com 30 dias de antecedência. A legalidade do reajuste depende de clara previsão contratual do índice a ser aplicado.

Reajuste por faixa etária

O reajuste por faixa etária depende do período em que o consumidor assinou o contrato com o plano de saúde. Para o caso, devem ser consideradas três situações:

1 - Contratos antigos assinados até dezembro de 1998

Os contratos firmados até dezembro/1998, não estão regulamentados pela Lei n.º 9.656/98. A legalidade do reajuste sobre as faixas etárias depende da clara e precisa informação no contrato sobre as faixas e os percentuais que serão aplicados.

2 - Contratos novos assinados a partir de janeiro de 1999 até 31/12/2003

Os contratos firmados após janeiro/99 estão regulamentados pela Lei n.º 9.656/98. De acordo com o artigo 15 desta lei, o reajuste em razão da idade do consumidor, só poderá ocorrer se estiver previsto no contrato.

No caso dos contratos firmados no período de 2/1/99 a 31/12/03 (abrangidos pela mencionada Lei), as faixas etárias são as seguintes: De 0 a 17 anos; 18 a 29; 30 a 39; 40 a 49; 50 a 59; 60 a 69 e 70 anos ou mais.

Alertamos que:

- o valor relativo à última faixa (70 anos ou mais) não poderá ser superior a seis vezes o valor da primeira faixa (de 0 a 17 anos).
- Se o consumidor assinou o contrato entre 02/01/99 a 31/12/03 (na vigência da lei e antes do Estatuto do Idoso), se tiver mais de 10 anos de plano ao completar 60 anos, não poderá mais ser reajustado por faixa etária.

3 - Contratos assinados após janeiro de 2004 (Estatuto do Idoso)

Contratos assinados após 31.12.03, estão Regulamentados pela Lei n.º 9.656/98. Estão sujeitos, também, à alteração prevista na Resolução Normativa n.º 63, com base na Edição do Estatuto do Idoso. As Faixas são dez: De 0 a 18 anos; 19 a 23; 24 a 28; 29 a 33; 34 a 38; 39 a 43; 44 a 48; 49 a 53; 54 a 58 e 59 anos ou mais.

A última faixa em que o consumidor pode ser reajustado por faixa etária, também não poderá ser superior a 6 vezes a primeira. Deve ser observado, ainda, que a variação acumulada entre a sétima e a décima não poderá ser superior à variação acumulada entre a primeira e sétima faixas.

Repasse da carteira

Os processos de Direção Fiscal e alienação de carteira são previstos pela Lei n.º 9.656/98, podendo ser aplicados sempre que forem detectadas, nas operadoras, insuficiência de garantias do equilíbrio financeiro, anormalidades econômico-financeiras ou administrativas graves que coloquem em risco a continuidade ou qualidade do atendimento à saúde.

É importante ressaltar que a Direção Fiscal e a determinação de alienação da carteira não devem implicar prejuízo ao atendimento aos consumidores. Portanto, seu plano não deve sofrer interrupção.

Finalizado o prazo definido pela ANS e concluído o processo de transferência da carteira, os consumidores deverão ser comunicados e convocados para assinatura de contrato com a operadora vencedora, devendo ser consideradas as carências já cumpridas e coberturas previstas no contrato original.

É importante que os consumidores avaliem com atenção propostas de novas contratações não vinculadas à transferência de carteira, ficando cientes que poderão

ficar sujeitos ao cumprimento de novas carências, bem como a limitações decorrentes de doenças pré-existentes.

O consumidor que, eventualmente, no encaminhamento desse processo, tiver dificuldade ou problema relativos a atendimento, poderá denunciar a questão à ANS, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, pelo telefone 0800-701-9656 e pelo e-mail no portal da Agência www.ans.gov.br.

Em situações de negativa de atendimento, deverá recorrer ao Judiciário, cabendo também denúncia do fato a ANS.

CUIDADOS NECESSÁRIOS

Consciência Crítica: questionar o preço e a qualidade de produtos e serviços.

Preocupação Social: estar ciente das conseqüências de nosso consumo sobre os outros cidadãos.

Reclamação: mais que um direito, é um dever de consciência.

Solidariedade: organizar-se em conjunto, para a promoção e proteção dos interesses dos consumidores.

Pesquisa: pesquisar sempre antes de comprar.

Consciência do Meio Ambiente: preservar, conservar, proteger nossos recursos naturais.

Boicote: a comerciantes desonestos e inescrupulosos.

Honestidade: falar sempre a verdade ao reclamar junto aos órgãos de Defesa do Consumidor.

Ao adquirirem produtos observem:

1) O prazo de validade. Observe com atenção principalmente às datas indicadas nos alimentos e remédios;
2) A boa aparência das embalagens. Latas amassadas, estufadas ou enferrujadas, embalagens abertas ou danificadas causam danos à saúde;
3) A autenticidade. Produtos falsificados podem ser perigosos.

Ao contratarem serviços evitem:
1) Oficinas não autorizadas e profissionais inexperientes. Na dúvida contrate um profissional recomendado.
2) Contratar serviço antes de fazer um orçamento. O orçamento tem validade de dez dias a partir da data de recebimento pelo consumidor.

O orçamento é direito do consumidor e nele deverá constar a forma de pagamento, o tempo de execução do serviço, o tipo de material a ser usado e os detalhes do serviço a ser executado.

A aprovação do orçamento deve ser feita por escrito e somente pelo consumidor.

O prestador de serviços deve sempre utilizar peças novas quando o serviço exigir reposição de peças. O consumidor deverá ser consultado quanto à possibilidade da utilização de peças usadas ou recondicionadas.

Os produtos ou serviços devem ser oferecidos ao consumidor brasileiro em língua portuguesa e com informações claras sobre as características do produto ou serviço, suas qualidades, quantidade, composição e ingredientes utilizados, preço, a garantia, o prazo de validade, o nome do fabricante e o endereço, os eventuais riscos que possam apresentar à saúde e segurança dos consumidores.

Quando o consumidor compra um produto nacional ou importado, como um eletrodoméstico, o fabricante ou importador deve garantir a troca das peças enquanto ele

estiver à venda. Mesmo depois que o produto deixou de ser fabricado ou importado, a oferta das peças deverá ser mantida por determinado prazo.

Quando você comprar um produto ou contratar um serviço através de reembolso postal (anúncios em revistas, TV, jornais, etc); pedido por telefone; por Internet; vendedores na porta de sua casa e outros meios que sejam fora do estabelecimento comercial. Você tem direito de se arrepender da compra ou contratação no prazo de sete dias, contados a partir do recebimento do produto ou serviço ou assinatura do contrato. No caso de arrependimento, o consumidor deverá devolver o produto ou suspender o serviço e terá direito à devolução do valor pago, com correção monetária.

O Termo de Garantia deverá ser preenchido no momento da compra, na frente do consumidor. Junto com ele deve ser entregue o Manual de Instalação e Instrução de uso do produto. O Termo de Garantia deverá esclarecer:

a) No que consiste a garantia;
b) Qual o seu prazo;
c) O local em que deve ser exigida.

Ainda que o termo de garantia não exista, o Código de Defesa do Consumidor garante os seus direitos. No caso de produtos ou serviços defeituosos procure algum dos órgãos de proteção ao consumidor.

Consumidores devem ficar atentos, não devem comprar produtos com prazo de validade vencida, observe com atenção os prazos indicados nas embalagens, produtos com má aparência, com suspeita de terem sido falsificados, produtos que não atendam à sua real finalidade. Procure testar o produto na loja, antes de comprar.

Constituem práticas abusivas entre outras:

Obrigar o consumidor, na compra de um produto, levar outro que não queira para que tenha direito ao primeiro. É a chamada venda casada. A regra é válida também na contratação de serviços;

Recusar atender consumidores quando há estoque de mercadorias;

Fornecer serviço ou produto sem que o consumidor tenha solicitado e depois, cobrar por ele;

Aproveitar-se da ignorância, falta de conhecimento em vista da idade, saúde ou condição social do consumidor para convencê-lo a comprar um produto ou contratar um serviço;

Exigir vantagem exagerada ou desproporcional em relação ao compromisso que o consumidor esteja assumindo;

A prestação dos serviços sem que seja apresentado ao consumidor um orçamento com a previsão de custos, mão-de-obra etc;

Difamar o consumidor, principalmente se ele estiver exercendo seu direito;

Colocar no mercado produto ou serviço em desacordo com as leis que regulamentam sua produção;

Deixar de estipular prazo máximo para entrega de produto ou fornecimento de serviço;

Utilizar peças de reposição usadas ou recondicionadas no conserto de um produto, sem autorização de consumidor;

Fixar multa superior a 2% do valor da prestação, nos contratos de financiamentos.

Sempre que um produto ou serviço causar acidente, serão responsabilizados os fabricantes, o produtor, construtor e o importador.

Na impossibilidade de identificar algum destes que respondem solidariamente pelo dano, o responsável passa a ser o comerciante. Um produto é considerado

defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera, levando-se em consideração certas circunstâncias relevantes, entre as quais a sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam, a época em que foi colocado em circulação.

Um produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

Quando um determinado produto apresentar defeito de fabricação, o fornecedor tem trinta dias para corrigi-lo. Passado esse prazo, o consumidor pode exigir a troca do produto, o abatimento no preço, ou o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

Havendo defeito na prestação do serviço o consumidor tem direito de exigir nova execução do serviço sem qualquer custo, abatimento no preço, ou devolução do valor pago, em dinheiro e com correção monetária.

Se o problema refere-se à quantidade do produto, o consumidor pode exigir a troca do produto, o abatimento no preço, que a quantidade seja completada de acordo com a indicada no rótulo ou conforme a solicitação, ou o dinheiro de volta devidamente corrigido.

Os prazos para que o consumidor venha a reclamar de produtos ou serviços com defeitos, conta de trinta dias para produto ou serviço não durável (alimentos), contados a partir do recebimento do produto ou término do serviço e de noventa dias para produto ou serviço durável (eletrodomésticos), contados também a partir do recebimento do produto ou término do serviço.

Se o defeito não for evidente, dificultando a sua identificação imediata (vício oculto), os prazos começam a ser contado a partir do seu aparecimento.

Todo inadimplente tem que ser cobrado, mas existe forma certa de fazer a cobrança. O Código de Defesa do Consumidor não permite que o fornecedor faça escândalos na porta da casa do consumidor ou tenha qualquer outra atitude que o exponha ao ridículo.

Normalmente, quando o consumidor aluga uma casa ou compra a prazo, preenche fichas de seus dados pessoais. Essas fichas formam um cadastro, cujas informações podem ser utilizadas pelos comerciantes para se protegerem dos maus clientes. A criação e a utilização deste tipo de cadastro não é proibida pelo Código que, no entanto, assegura ao consumidor:

- ✓ Direito à retificação de dados incorretos;
- ✓ Direito à exclusão de informações negativas após um período de 5 anos;
- ✓ Direito de acesso às informações cadastradas a seu respeito;
- ✓ Direito de saber antecipadamente sobre a abertura da ficha de cadastro.

O Código de Defesa do Consumidor determina que os órgãos públicos de defesa do consumidor façam uma listagem dos fornecedores reclamados. Essa listagem poderá ser consultada a qualquer momento, pelos interessados, que poderão saber, inclusive se o fornecedor atende ou não a reclamação. Além disso, o CDC prevê sua publicação anual.

A aplicação do Código depende só de você. Deixe-o sempre à mão. Leve-o em suas compras e em caso de dúvidas, consulte-o. Não se acanhe, é um instrumento de defesa de seus direitos.

A ação na justiça pode ser individual ou coletiva se várias pessoas sofreram um mesmo tipo de dano. Se o dano for individual, o consumidor deverá procurar a assistência judiciária gratuita, se for carente, ou contratar um advogado e se o dano for coletivo, os

órgãos e as associações de proteção ao consumidor, além do Ministério Público, poderão em nome próprio, ajuizar ação em defesa dos lesados.

CONCESSÕES DE CRÉDITOS

Quando você for comprar à prestação, utilizando ou não os serviços de uma financeira, o fornecedor tem a obrigação de informar:

• o preço do produto ou serviço em moeda nacional, os valores dos juros de mora e a taxa de juros do financiamento;

• os acréscimos previstos por lei;

• a quantidade e a data de vencimento das prestações;

• o total a ser pago à vista ou financiado.

A multa por falta de pagamento não pode ser maior do que 2% do valor da prestação.

Você pode adiantar o pagamento da dívida toda ou de parte dela, com direito a redução proporcional dos juros e outros acréscimos.

COBRANÇAS DE DÍVIDAS

O CDC não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha em público.

Não permite, que o fornecedor sem motivo justo, cobre o consumidor no seu local de trabalho.

É crime ameaçar, expor ao ridículo ou injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida.

Se o fornecedor cobrar quantia indevida, o que já foi pago mais do que o devido, o consumidor terá direito

de receber o que pagou, em dobro, com juros e correção monetária.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O arrependimento acontece quando você compra um produto ou contrata um serviço e depois resolve não ficar com o produto ou não deseja mais fazer o serviço.

Você só tem direito de se arrepender e desistir do contrato se o negócio foi feito fora do estabelecimento comercial (vendas por telefone, telemarketing, Internet, etc.).

Você tem o prazo de 7 dias para se arrepender de compras feitas por reembolso postal, por telefone ou a domicílio.

Preste atenção, pois este prazo é contado a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.

No caso de arrependimento, você deverá devolver o produto ou mandar parar o serviço.

Assim terá direito a receber o que você já pagou com juros e correção monetária, inclusive o reembolso das despesas pagas pelo envio do produto à sua residência.

CADASTRO DE CONSUMIDORES

Normalmente, o consumidor, quando aluga uma casa ou faz uma compra a prazo, precisa preencher fichas com seus dados pessoais. Essas fichas preenchidas formam um cadastro.

As informações que o consumidor colocar na ficha não podem ser usadas pela empresa para outras finalidades.

O Código de Defesa do Consumidor, para evitar que estas informações sejam usadas para outros fins, assegura ao consumidor:

• o direito de corrigir os dados incorretos;

• o conhecimento das informações sobre o consumidor que estejam no cadastro e se for recusado, caberá *Habeas Data*;

• a comunicação de abertura de ficha cadastral quando o consumidor não tiver pedido que seu cadastro seja aberto.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

No Código de Defesa do Consumidor existem penas para aqueles fornecedores que não obedecerem a suas regras.

Essas penas são chamadas sanções administrativas. As sanções administrativas ou penas que estão alencadas no CDC são:

• multa;

• apreensão do produto;

• inutilização do produto;

• cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

• proibição de fabricação do produto;

• suspensão de fornecimento de produtos e serviços;

• suspensão temporária da atividade;

• revogação de concessão ou permissão de uso;

• cassação de licença do estabelecimento ou da atividade;

• interdição total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

• intervenção administrativa;

• imposição de contrapropaganda.

Essas penas são aplicadas de acordo com as leis previstas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto n.º 2.181 de 20 de março de 1997. Assegurando ao fornecedor o direito à ampla defesa.

As relações de consumo e a aplicação das sanções ou penas administrativas são fiscalizadas pelos órgãos que fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Além das sanções administrativas, o desrespeito às normas do CDC pode ser considerado crime pela Justiça. Nesse caso há multa e até perda da liberdade.

REFERÊNCIAS

ACQUAVIVA, Marcus Cláudio. *Vade Mecum do Código do Consumidor*. São Paulo: Jurídica Brasileira, 1999.

ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo Arruda; e SOUZA, James Marins de. *Código de Defesa Processual Civil.* São Paulo: RT, 1990.

BARROS CARVALHO, Paulo de. *Curso de Direito Tributário.* São Paulo: Saraiva, 2002.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado*. São Paulo: Forense Universitária, 1991.

BITTAR, Carlos Alberto. *Responsabilidade por Danos a Consumidores*. São Paulo: Saraiva, 1992.

BONAVIDES, Paulo. *Curso de Direito Constitucional*. 12. ed., São Paulo: Malheiros, 2002.

BOURGOIGNIE, Thierry. A política de Proteção do Consumidor: Desafios à frente. *Revista Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor.* v. 41, p. 30 - 38. jan.-mar. 2002.

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor, instituiu o Código de Defesa do Consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 11 set. 1990.

CANOTILHO, Joaquim José Gomes. *Direito Constitucional*. 5. ed. Coimbra: Almedina, 1992.

CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho de. A informação como bem de consumo. *Revista Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor.* v. 41, p. 253 - 263. jan.-mar. 2002.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. *Teoria Geral do Processo*. 20. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

COMPARATO, Fábio Konder. A proteção do consumidor na Constituição brasileira de 1988. *Revista de Direito Mercantil.* v. 80, p. 66 - 75. out.-dez. 1990.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. *Proteção ao Consumidor*: Conceito e extensão. São Paulo: Revista dos Tribunais,1994.

FILHO, José dos Santos Carvalho. *Ação Civil Pública*. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2001.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001.

______ . *Manual de Direitos do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1979.

KELSEN, Hans. *Teoria Pura do Direito*. Tradução de João Baptista Machado. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *Conteúdo Jurídico do Princípio da Igualdade*. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2002.

MONTEIRO, Washington de Barros. *Curso de Direito Civil.* 24. ed. São Paulo: Saraiva, 1997. v. 1.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. *Responsabilidade Civil no Código do Consumidor*. Rio de Janeiro: Aide, 1991.

NERY JÚNIOR, Nelson. *Princípios do Processo Civil na Constituição Federal*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

Organização das Nações Unidas (ONU). *United Nations Guidelines for Consumer Protection*, ampliado no ano de 1999. Estabelece o chamado consumo sustentável.

PRUX, Oscar Ivan. *Responsabilidade Civil do Profissional Liberal no Código de Defesa do Consumidor*. Belo Horizonte: Del Rey, 1998.

REALE, Miguel. *Lições Preliminares de Direito*. 24. ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

RODRIGUES, Silvio. *Direito Civil.* 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 3.

______ . *Responsabilidade Civil* . 15. ed. São Paulo: Malheiros, 1997. v. 4

SANTOS, Altamiro José dos. Direitos do Consumidor. *Revista do Instituto dos Advogados do Paraná.* n. 10. Curitiba, 1987.

SOUZA, Miriam de Almeida. *A Política legislativa do Consumidor no Direito Comparado*. Belo Horizonte: Edições Ciência Jurídica, 1996.

TEMER, Michel. *Elementos de Direito Constitucional*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990.

ZAPATER, Tiago Cardoso. A Interpretação Constitucional do Código de Defesa do Consumidor e a Pessoa Jurídica como Consumidor. *Revista Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor.* v. 40, p. 170 - 198. out.-dez. 2001.

MARCOSDS Advogados, reúne as experiências de seus profissionais com o entusiasmo de advogados altamente qualificados, com sólidas formações jurídicas, que compartilham o compromisso com a qualidade de seus trabalhos e respeito aos clientes, defendendo e patrocinando seus interesses.

A nossa Equipe está capacitada para fazer frente à complexa diversidade de problemas que envolvem, na área do direito e aos negócios no cenário atual. Com atuação junto a órgãos e entidades internacionais, nacionais, estaduais e municipais.

O Escritório atua em diversas especialidades do Direito, com especial ênfase ao contencioso, advocacia preventiva, levantamento cadastral e análise de risco. Oferece consultoria e assessoria jurídica para pessoas físicas, jurídicas, empresarial e societária, primando sempre pela qualidade e celeridade nos serviços prestados.

Atuando de maneira integrada e fazendo com que a intercomunicação e a cooperação mútua contribuam para que se alcancem os resultados pretendidos pelos clientes.

Buscando a maior eficiência possível na prestação de seus serviços, o escritório procura sempre investir em conhecimentos e tecnologias, mantendo sempre suas bibliotecas física e virtual atualizadas, bem como, dispondo de um sistema de informática de última geração, com todos os processos e serviços com relatórios on-line.

O escritório conta com infra-estruturas modernas, confortável e bem montada, situado em localidade estratégica, oferecendo todo o espaço e comodidade para o melhor atendimento ao cliente. E além da presença em Goiânia, mantém parceria com escritórios em diversos Estados da Federação.

Estamos a disposição para eventuais necessidades, bem como Assessoria e Consultoria Jurídica.

http://www.marcosds.adv.br